

---

# コンビニエンスストアに関する 良かったこと調査報告書

---

公益財団法人共用品推進機構  
平成27年4月

## 目次

1-1. 調査の背景と目的	2
1-2. 「良かったこと」調査に関して	2
2. 調査の回答をまとめるにあたって	6
3. 調査報告概要	7
4. 男女比	9
5. 年齢別	10
6. 居住地	11
7. 職業種別	13
8. 障害者手帳等級	14
9-1. 同居の有無	15
9-2. 同居者別	16
10. 使用している福祉用具、補助具等	19
11. コンビニエンスストアの利用頻度	23
12. コンビニエンスストアには誰と行くか。	27
13. よく利用するコンビニエンスストアの店舗数	31
14. 利用する主な目的	35
15. コンビニエンスストアを利用してよかった人的対応	41
16. コンビニエンスストアで利用してよかった設備	73
17. コンビニエンスストアで利用してよかったサービス機能	103
18. アンケート調査票	117

## 1-1. 調査の背景と目的

共用品推進機構では、1993年より各障害別及び高齢者に関する不便さ調査を行ってきた。視覚障害、聴覚障害、車いす使用者、高齢者、知的障害、子ども、妊産婦など、主に障害者団体を対象にそれぞれ、300名以上の人達へのアンケート調査を行ってきた。

その結果、それぞれ製品やサービスへの不便さを、企業、業界等が受け止め、不便さが解決された製品・サービスが多く創出され、1995年、該当製品の市場規模は4800億円だったのに対し、2012年には2兆8,314億円と当初に比べ約5.9倍となっている。住宅設備やガス石油機器等多くの品目で出荷額が伸びているが、市場規模の対象となっている映像機器が2009～2010年にピークを迎え、以降減少傾向にある。しかしこの背景には、デジタルテレビへの完全移行（一部地域を除く）が影響しており、共用品化したデジタルテレビが一般家庭に普及した結果といえ、全体的に共用品の普及は着実に進んできているといえる。

更には、各企業、業界団体等で行ってきた工夫は、政府機関である日本工業標準調査会のバックアップも大きく、関連する高齢者・障害者配慮設計指針としてシリーズ化されるなど、既に35種類作られている。これらは日本発の国際規格ともなり、工夫された製品が創出されやすい環境が整ってきた。これらの基は「不便さ調査」にある。

しかし、「不便さ調査」は文字通り、今まで不便だったことやモノを明らかにすることであり、言わばマイナスだったところを、ゼロに戻す役割であった。また、これまでの調査は、個々の障害ごとに行っていたため、相反する意見は出てこなかった。そのため、製品やサービスを企画・開発・製造・販売・及び実施する側は、異なる障害から出される異なるニーズを、年度差で聞くことになり、広い視野にたった工夫ができてこなかった状況でもあった。そのため、上記2つの課題を解決するために、2013年度は「旅行」をテーマに下記のポイントで調査を行った。

### 1) 「不便さ調査」から、「良かったこと」調査へ

不便さを主ではなく、「良かったモノ」、「良かったこと」を聞くことによって、マイナスをゼロにするだけでなく、各企業等がゼロからプラスに、展開できる可能性がある。と仮説をたて、「良かったこと」調査を行った。

### 2) 「一障害」から「複数の障害」へ、そして「高齢者」へ

同じテーマで同時期に、複数の障害、そして高齢者への調査を行うことによって、異なる角度からの意見を抽出することができ、共通性を把握することができた。

## 1-2. 「良かったこと」調査に関して

### ①テーマ：コンビニエンスストア

昨年度テーマの「旅行」の結果は、関係機関（交通機関、宿泊施設《旅館・ホテル》、

レストラン・食事処)でも広く活用されており、良かったことの結果が人的配慮の向上や設備の充実につながることを期待される場所である。

今年度のテーマは「コンビニエンスストア」とした。「コンビニエンスストア」をテーマとして選んだ理由は、共用品推進機構で1993年と2010年に行った「目の不自由な人たちの日常生活における不便さ調査」の結果にある。

具体的には、1993年の調査では、お店の中では利用しづらいとの回答が多かったが、2010年の調査においては、利用しやすいと回答した人数が増えているが、その理由に関して明らかになっていないためである。そのため、今回「良かったこと調査」において「利用しやすい点」を明らかにすることによって、「良いこと」は積極的に意図的に伸ばすことにもつながると思われる。

さらに他の障害のある人達にとっても、コンビニエンスストアは身近であり、買い物がしやすい声が聞かれたり、高齢者においては自宅までの宅配等を行ってくれるため利用しやすい点も挙がったりしている。

しかしどの点が良く、どの点が利用しやすいと思っているのか等の具体的な事例は収集されていないため、調査を行い、コンビニエンスストア各社等で広く活用してもらえよう報告書としてまとめた。

## ②調査形式

自由記入が多いアンケート調査形式。自由記述形式とした理由は、調査実施者の想像を超えた事項を知るためである。

## ③実施体制

調査実施に関しては、以下の団体等に協力を頂いた。

- ア. 社会福祉法人日本盲人会連合
- イ. 社会福祉法人日本点字図書館
- ウ. 一般財団法人全日本ろうあ連盟
- エ. 公益社団法人全日本リウマチ友の会
- オ. 社会福祉法人全国盲ろう者協会
- カ. 公益社団法人全国脊髄損傷者連合会
- キ. 社会福祉法人国際視覚障害者援護協会
- ク. NTTクラリティ株式会社
- ケ. 株式会社高齢社
- コ. 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
- サ. 一般社団法人全国パーキンソン病友の会
- シ. あすなる会 (若年性関節リウマチの子供を持つ親の会)
- ス. 一般社団法人日本パラリンピアンズ協会
- セ. その他弱視者有志

調査をまとめるにあたっては、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会のご協力を頂いた。

#### ④スケジュール

平成 26 年 7～8 月 調査準備

平成 26 年 10 月 30 日 第 1 回委員会 アンケート案 修正

平成 26 年 11～平成 27 年 1 月 アンケート実施

平成 27 年 12 月～平成 27 年 1 月 アンケート集計・分析

平成 27 年 2 月 第 2 回委員会

平成 27 年 3 月 報告書完成

#### ⑤委託元

一般財団法人 日本児童教育振興財団

⑥ コンビニエンスストアに関する良かったこと機関横断調査委員会 委員名簿

(委員長以下委員は氏名 50 音順)

番号	種別	氏名	所属
1	委員長	鳥原 光憲	公益財団法人日本障害者スポーツ協会
2	委員	有我 昌時	株式会社かじワン
3	委員	伊藤 廣幸	一般社団法人 日本フランチャイズチェーン協会
4	委員	上田 研二	株式会社高齢社
5	委員	小川 光彦	一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
6	委員	幸山 明雄	株式会社高齢社
7	委員	小高 公聡	NTTクラリティ株式会社
8	委員	嶋本 恭規	一般財団法人全日本ろうあ連盟
9	委員	鈴木 孝幸	社会福祉法人日本盲人会連合
10	委員	高本 久	一般社団法人 全国パーキンソン病友の会
11	委員	田中 徹二	社会福祉法人日本点字図書館
12	委員	妻屋 明	公益社団法人全国脊髄損傷者連合会
13	委員	芳賀 優子	国際視覚障害者援護協会
14	委員	長谷川三枝子	公益社団法人日本リウマチ友の会
15	オブザーバ	島村 真司	一般社団法人 日本フランチャイズチェーン協会
16	オブザーバ	村田 勢次	株式会社高齢社
17	オブザーバ	中村みつ子	株式会社高齢社
18	関係者	阿部 英紀	経済産業省商務情報政策局ヘルスケア産業課医療・福祉機器産業室
19	関係者	飯沼 薫也	経済産業省商務情報政策局ヘルスケア産業課医療・福祉機器産業室
20	関係者	吉田麻須弥	経済産業省商務流通政策局商務流通保安グループ流通政策課
21	関係者	鈴木 優生	経済産業省商務流通政策局商務流通保安グループ流通政策課
22	関係者	宮木 立雄	一般財団法人日本児童教育振興財団常務理事
23	事務局	星川 安之	公益財団法人共用品推進機構専務理事
24	事務局	金丸 淳子	公益財団法人共用品推進機構
25	事務局	森川 美和	公益財団法人共用品推進機構

## 2. 調査の回答をまとめるにあたって

この調査は、コンビニエンスストアに関するアンケート調査と題して、“人と人、人と製品やサービス”が関わる中での「良いこと」を回答者から伺った。

本調査は、平成 26 年 11 月から平成 27 年1月中旬までの期間、障害者団体や障害のある人を雇用している企業、高齢の人達が働く企業のご協力を頂き、428 名の回答を掲載している。

今回の調査結果は、コンビニエンスストアで応対をしている方々に、利用者がどのようなことが良いと思っているかを知らせる事を目的にまとめたが、接客業務に従事する多くの方々にも参考になる回答が多く寄せられている。

生の声を伝えるため回答者のコメントは最小限の修正(誤字等)を行うにとどめ、なるべく表現はそのまま生かすこととした。

また、「利用して良かった設備」に回答があった場合でも、内容が「人的応対」であれば、人的応対の項に移し替えた。少数ではあるが、複数の項目にまたがる回答は、それぞれの該当する項目に同じ回答を記載した。また回答によっては、「人的応対」と「サービス機能」のどちらにも該当するものもあるため、「項目ごと」にご覧いただければと思う。

身体的特性における種別は、回答者自身が選んで“○”あるいは記載をした種別でまとめた。また聴覚障害においては、「ろう」と回答を頂いた方の4名が言語障害と回答している。このことについては、コンビニエンスストアに関する良かったこと機関横断調査委員会(以下「委員会」)の委員にもなっている全日本ろうあ連盟より、4名を除く65名においても言語障害がある人が含まれている可能性があるため注釈の必要がある旨ご指摘を頂いた。ここにその点を記載する。また委員会では、視覚障害の「盲(もう)」という表現を「全盲」とする案も出されたが、「全盲(全く見えない状態)」ではないが、「弱視」でもない人達もおられることから、「盲(もう)」と記載することとした。

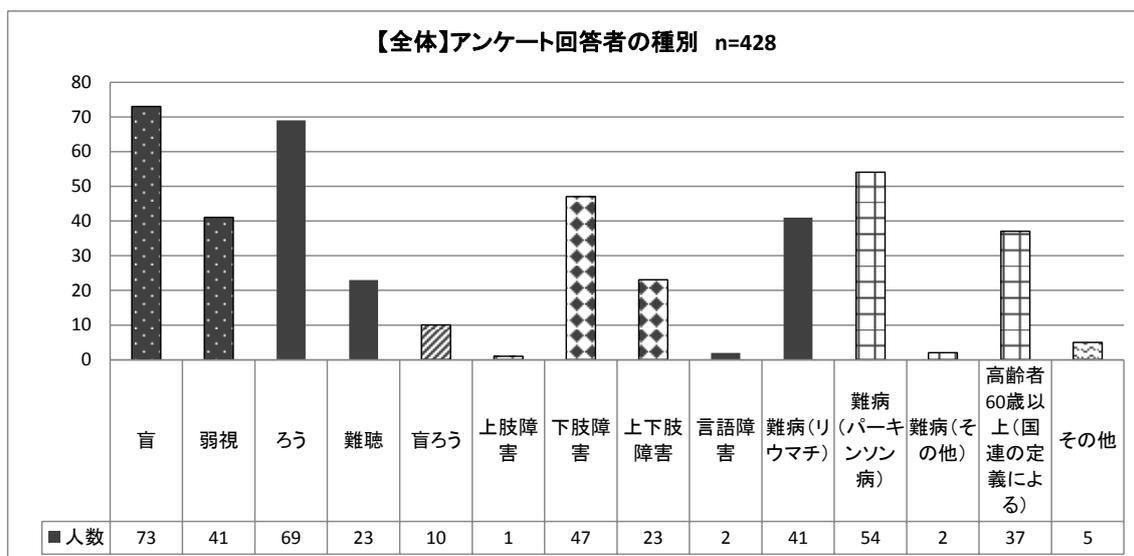
今後共用品推進機構では、良いことをの伸ばしていく活動の推進を主に行うと共に、これまで通り実施してきた不便さ調査も継続して行い、両面からアプローチをしていきたいと考えている。

調査結果が、2020年に開催される「東京オリンピック・パラリンピック」までの5年間、そしてオリンピック・パラリンピック開催後の我が国が、世界に誇れる人的応対及び、充実した製品や設備を提供していくための手掛かりとなり、少しでも皆様のお役にたてれば幸いである。

また、このような貴重な調査を実施する機会を下さった一般財団法人日本児童教育振興財団には心より感謝を申し上げます。

公益財団法人共用品推進機構

### 3. 調査報告概要



アンケート回答者数は428名であった。

- ◆ 「視覚障害 (盲)」73名 (うち1名は「難病その他」との重複障害、うち1名は「上肢障害・言語障害・難病」との重複障害、うち1名は「難聴」との重複障害)
- ◆ 「視覚障害 (弱視)」41名 (うち2名は「下肢障害」との重複障害、うち1名は「難聴・うつ病」との重複障害)
- ◆ 「聴覚障害 (ろう)」69名 (うち4名は「言語障害」との重複障害)
- ◆ 「聴覚障害 (難聴)」23名 (うち1名「上下肢障害」との重複障害)
- ◆ 「盲ろう」10名
- ◆ 「肢体不自由 (上肢障害)」1名
- ◆ 「肢体不自由 (下肢障害)」47名
- ◆ 「肢体不自由 (上下肢障害)」23名 (うち1名は「高次脳機能障害」との重複障害、うち1名は「腎障害」との重複障害)
- ◆ 「言語障害」2名 (うち1名は「脳性まひ」との重複障害)
- ◆ 「難病 (リウマチ)」41名 (うち12名が「上下肢機能障害」、うち4名が「下肢機能障害」)
- ◆ 「難病 (パーキンソン病)」54名 (うち4名が「上下肢障害」との重複障害、うち3名が「下肢障害」との重複障害、うち1名が「上下肢障害・言語障害」との重複障害、うち1名が「難聴」との重複障害)
- ◆ 「難病 (その他)」2名
- ◆ 「高齢者60歳以上 (国連の定義による)」37名
- ◆ 「その他」5名 (うち1名は「重症筋無力症」、うち1名は「精神 (気分障害)」)

以下、「4. 男女比」から「10. 使用している補助具・福祉用具・手話通訳等」までは、各回答者の種別を以下の表記で統一する。

「視覚障害（盲）」、「視覚障害（弱視）」→「視覚に障害のある人」

「聴覚障害（ろう）」、「聴覚障害（難聴）」→「聴覚に障害のある人」

「盲ろう」→「盲ろうの人」

「肢体不自由（上肢障害）」、「肢体不自由（下肢障害）」、「肢体不自由（上下肢障害）」  
→「肢体に不自由のある人」

「言語障害」→「言語に障害のある人」

「難病（リウマチ）」→リウマチの人

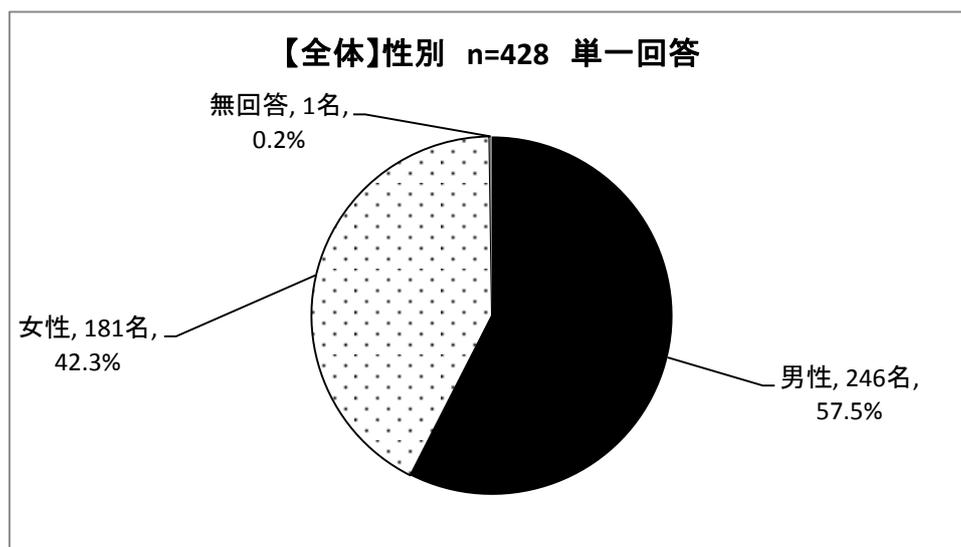
「難病（パーキンソン病）」→パーキンソン病の人

「難病（その他）」→その他の難病の人

「高齢者 60 歳以上（国連の定義による）」→高齢者

「その他」→その他の人

#### 4. 男女比

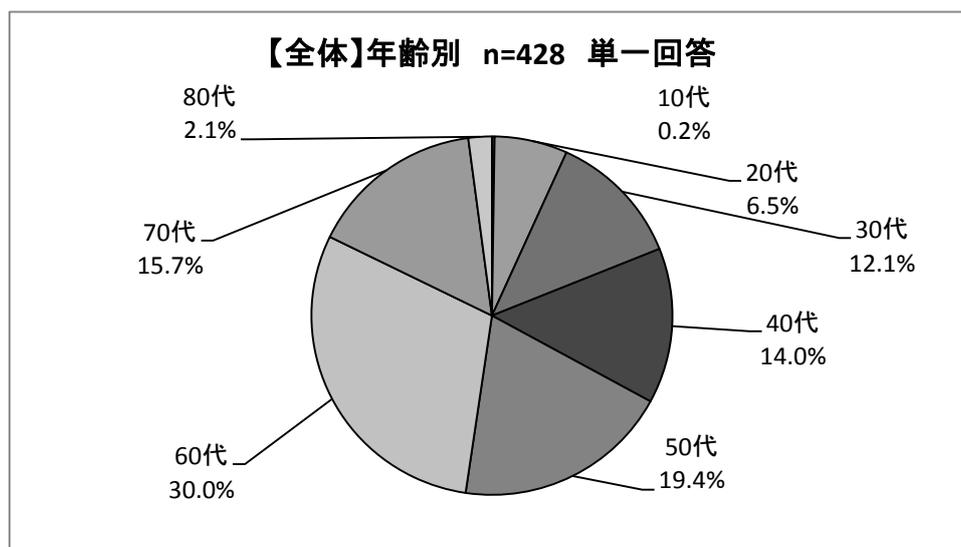


回答者全体の男女比は、「男性（246名）」57.5%、「女性（181名）」42.3%、「無回答（1名）」0.2%であった。

回答者の身体特性別の内訳は以下のとおりである。

- ◆視覚に障害のある人：「男性」57%、「女性」43%
- ◆聴覚に障害のある人：「男性」67%、「女性」33%
- ◆盲ろうの人：「男性」50%、「女性」50%
- ◆肢体に不自由がある人：「男性」75%、「女性」25%
- ◆言語に障害のある人：「男性」50%、「女性」50%
- ◆リウマチの人：「男性」2%、「女性」98%
- ◆パーキンソン病の人：「男性」63%、「女性」37%
- ◆その他の難病の人：「女性」100%
- ◆高齢者：「男性」65%、「女性」35%
- ◆その他の人：「女性」60%、「男性」20%、「無回答」20%

## 5. 年齢別

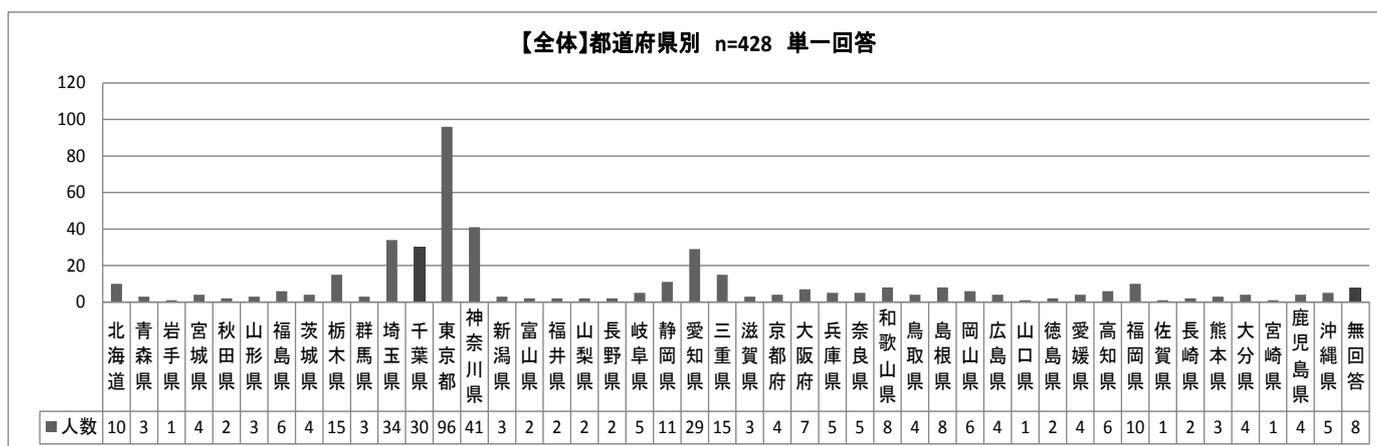


回答者全体の年齢別は、「10代」0.2%、「20代」6.5%、「30代」12.1%、「40代」14.0%、「50代」19.4%、「60代」30.0%、「70代」15.7%、「80代」2.1%であった。

回答者の身体特性別の内訳は以下のとおりである。

- ◆視覚に障害のある人：「20代」9%、「30代」18%、「40代」17%、「50代」22%、「60代」24%、「70代」10%
- ◆聴覚に障害のある人：「20代」13%、「30代」20%、「40代」23%、「50代」23%、「60代」15%、「70代」6%
- ◆盲ろうの人：「30代」10%、「40代」10%、「50代」30%、「60代」40%、「70代」10%
- ◆肢体に不自由がある人：「10代」1%、「20代」4%、「30代」11%、「40代」23%、「50代」24%、「60代」28%、「70代」6%、「80代」3%
- ◆言語に障害のある人：「40代」50%、「50代」50%
- ◆リウマチの人：「20代」7%、「30代」5%、「40代」2%、「50代」15%、「60代」44%、「70代」27%
- ◆パーキンソン病の人：「50代」15%、「60代」41%、「70代」37%、「80代」7%
- ◆その他の難病の人：「40代」50%、「50代」50%
- ◆高齢者：「60代」60%、「70代」32%、「80代」8%
- ◆その他の人：「30代」40%、「50代」20%、「70代」40%

## 6. 居住地



回答者全体の都道府県別人数は以下のとおりである。(単位は人数。回答者が0の場合は記載していない。)

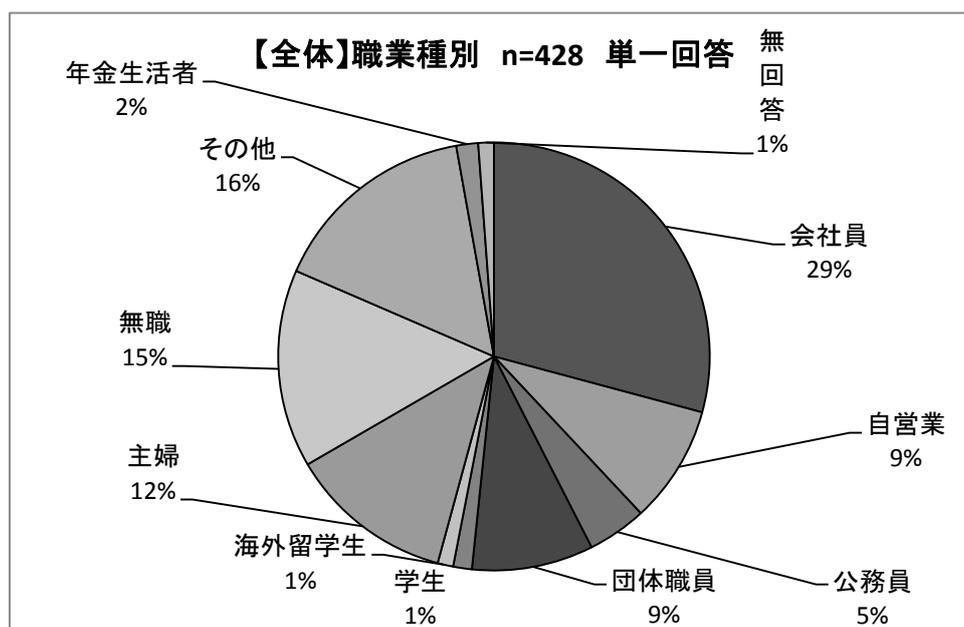
北海道 (10)、青森県 (3)、岩手県 (1)、宮城県 (4)、秋田県 (2)、山形県 (3)、福島県 (6)、茨城県 (4)、栃木県 (15)、群馬県 (3)、埼玉県 (34)、千葉県 (30)、東京都 (96)、神奈川県 (41)、新潟県 (3)、富山県 (2)、福井県 (2)、山梨県 (2)、長野県 (2)、岐阜県 (5)、静岡県 (11)、愛知県 (29)、三重県 (15)、滋賀県 (3)、京都府 (4)、大阪府 (7)、兵庫県 (5)、奈良県 (5)、和歌山県 (8)、鳥取県 (4)、島根県 (8)、岡山県 (6)、広島県 (4)、山口県 (1)、徳島県 (2)、愛媛県 (4)、高知県 (6)、福岡県 (10)、佐賀県 (1)、長崎県 (2)、熊本県 (3)、大分県 (4)、宮崎県 (1)、鹿児島県 (4)、沖縄県 (5)、無回答 (8)

回答者の身体特性別の内訳は以下のとおりである。

- ◆視覚に障害のある人：「宮城県」 3名、「福島県」 3名、「栃木県」 4名、  
「群馬県」 1名、「埼玉県」 9名、「千葉県」 6名、  
「東京都」 46名、「神奈川県」 17名、「新潟県」 1名、  
「岐阜県」 2名、「静岡県」 1名、「愛知県」 1名、  
「三重県」 1名、「滋賀県」 2名、「京都府」 2名、  
「大阪府」 2名、「鳥取県」 1名、「島根県」 1名、  
「岡山県」 1名、「広島県」 2名、「愛媛県」 1名、  
「福岡県」 6名、「無回答」 1名
- ◆聴覚に障害のある人：「北海道」 9名、「青森県」 1名、「山形県」 2名、  
「埼玉県」 9名、「千葉県」 12名、「東京都」 11名、  
「神奈川県」 1名、「新潟県」 1名、「富山県」 1名、  
「福井県」 1名、「山梨県」 1名、「岐阜県」 1名、  
「静岡県」 2名、「愛知県」 5名、「三重県」 10名、  
「京都府」 2名、「大阪府」 1名、「兵庫県」 3名、

- 「和歌山県」 6名、「鳥取県」 1名、「島根県」 2名、  
「岡山県」 1名、「広島県」 1名、「徳島県」 1名、  
「高知県」 1名、「長崎県」 1名、「熊本県」 1名、  
「大分県」 1名、「宮崎県」 1名、「無回答」 2名
- ◆盲ろうの人：「岩手県」 1名、「宮城県」 1名、「秋田県」 1名、「東京都」 2名、  
「静岡県」 1名、「三重県」 1名、「岡山県」 1名、「福岡県」 1名、  
「鹿児島県」 1名
- ◆肢体に不自由がある人：「青森県」 1名、「山形県」 1名、「福島県」 3名、  
「茨城県」 1名、「栃木県」 2名、「群馬県」 2名、  
「埼玉県」 7名、「千葉県」 3名、「東京都」 12名、  
「神奈川県」 9名、「富山県」 1名、「長野県」 1名、  
「愛知県」 1名、「大阪府」 3名、「兵庫県」 1名、  
「奈良県」 2名、「和歌山県」 1名、「鳥取県」 1名、  
「島根県」 2名、「岡山県」 1名、「広島県」 1名、  
「山口県」 1名、「福岡県」 3名、「熊本県」 1名、  
「大分県」 2名、「鹿児島県」 2名、「沖縄県」 5名、  
「無回答」 1名
- ◆言語に障害のある人：「神奈川」 2名
- ◆リウマチの人：「北海道」 1名、「秋田県」 1名、「茨城県」 1名、「栃木県」 1名、  
「埼玉県」 2名、「千葉県」 2名、「東京都」 6名、「神奈川県」 4名、  
「新潟県」 1名、「福井県」 1名、「山梨県」 1名、「長野県」 1名、  
「岐阜県」 1名、「静岡県」 1名、「愛知県」 1名、「三重県」 1名、  
「滋賀県」 1名、「大阪府」 1名、「兵庫県」 1名、「奈良県」 1名、  
「和歌山県」 1名、「鳥取県」 1名、「岡山県」 1名、「徳島県」 1名、  
「愛媛県」 1名、「佐賀県」 1名、「長崎県」 1名、「熊本県」 1名、  
「大分県」 1名、「鹿児島県」 1名、「無回答」 1名
- ◆パーキンソン病の人：「栃木県」 6名、「千葉県」 2名、「東京都」 7名、  
「岐阜県」 1名、「静岡県」 4名、「愛知県」 17名、  
「三重県」 2名、「奈良県」 2名、「島根県」 3名、  
「岡山県」 1名、「愛媛県」 1名、「高知県」 5名、「無回答」 3  
名
- ◆その他の難病の人：「神奈川県」 1名、「東京都」 1名
- ◆高齢者：「青森県」 1名、「茨城県」 2名、「栃木県」 2名、「埼玉県」 6名、  
「千葉県」 5名、「東京都」 11名、「神奈川県」 6名、「静岡県」 1名、  
「愛知県」 3名
- ◆その他の人：「愛知県」 1名、「埼玉県」 1名、「神奈川県」 1名、「静岡県」 1名、  
「愛媛県」 1名

## 7. 職業種別



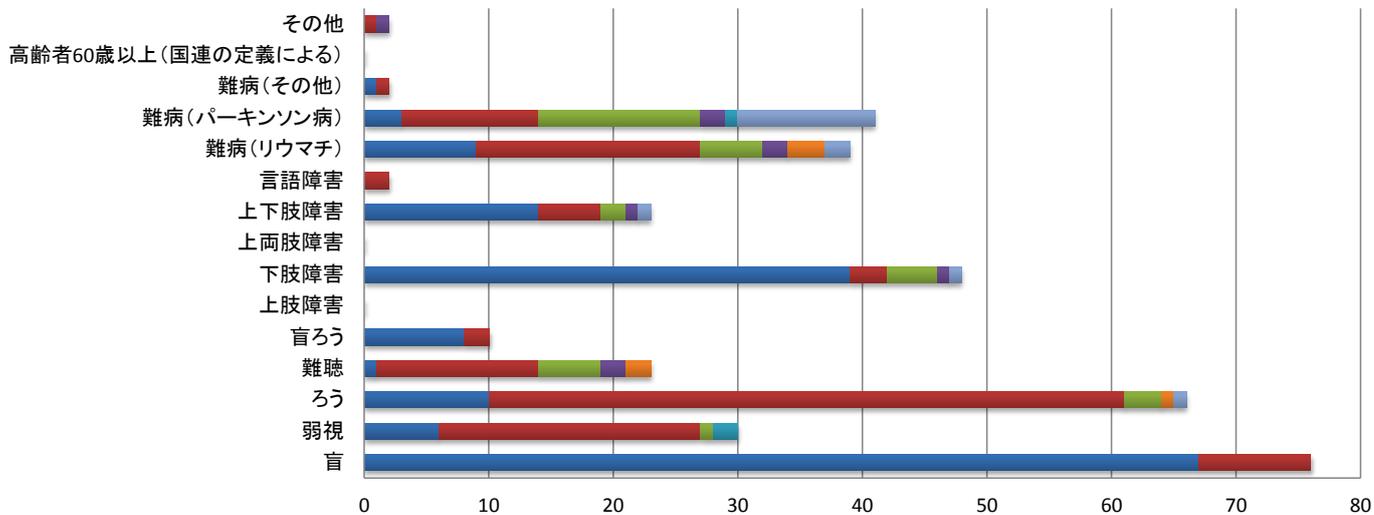
回答者全体の職業種別は、「会社員」29%、「自営業」9%、「公務員」5%、「団体職員」9%、「学生」1%、「海外留学生」1%、「主婦」12%、「無職」15%、「年金生活者」2%、「その他」16%であった。「その他」はパート社員、年金受給者等が含まれる。

回答者の身体特性別の内訳は以下のとおりである。

- ◆視覚に障害のある人：「会社員」29%、「自営業」17%、「公務員」6%、「団体職員」9%、「学生」3%、「海外留学生」4%、「主婦」10%、「無職」7%、「その他」15%
- ◆聴覚に障害のある人：「会社員」36%、「自営業」7%、「公務員」12%、「団体職員」23%、主婦3%、無職9%、その他10%
- ◆盲ろうの人：「会社員」10%、「自営業」30%、「団体職員」10%、「学生」10%、「主婦」20%、「その他」20%
- ◆肢体に不自由がある人：「会社員」42%、「学生」2%、「主婦」3%、「無職」29%、「その他」24%
- ◆言語に障害のある人：「その他」50%、「無回答」50%
- ◆リウマチの人：「会社員」12%、「団体職員」2%、「学生」2%、「主婦」48%、「無職」13%、「その他」23%
- ◆パーキンソン病の人：「会社員」7%、「自営業」4%、「主婦」19%、「無職」44%、「その他」20%、「年金生活者」4%、「無回答」2%
- ◆その他の難病の人：「会社員」50%、「無職」50%
- ◆高齢者：「会社員」66%、「団体職員」3%、「自営業」3%、「主婦」11%、「無職」6%、「その他」11%
- ◆その他の人：「会社員」40%、「主婦」20%、「その他」20%、「無回答」20%

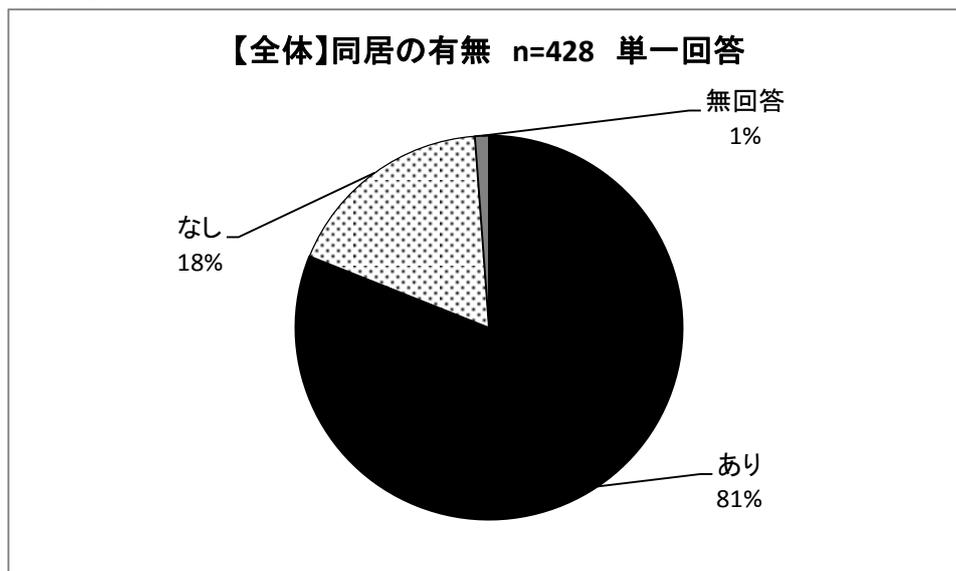
## 8. 障害者手帳の等級別

【全体】障害者手帳の等級別 n=362



	盲	弱視	ろう	難聴	盲ろう	上肢障害	下肢障害	上両肢障害	上下肢障害	言語障害	難病(リウマチ)	難病(パーキンソン病)	難病(その他)	高齢者60歳以上(国連の定義による)	その他
■ 1級	67	6	10	1	8	0	39	0	14	0	9	3	1	0	0
■ 2級	9	21	51	13	2	0	3	0	5	2	18	11	1	0	1
■ 3級	0	1	3	5	0	0	4	0	2	0	5	13	0	0	0
■ 4級	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	2	2	0	0	1
■ 5級	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
■ 6級	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0
■ 未取得	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	2	11	0	0	0

## 9-1. 同居の有無

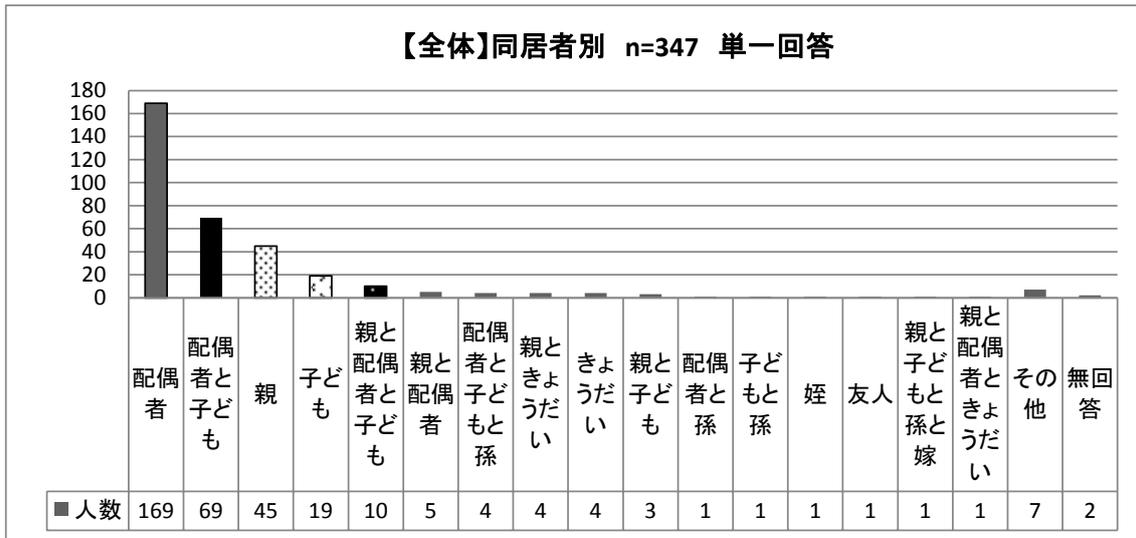


回答者全体の同居の有無は、「あり」81%、「なし」18%であった。

回答者の身体特性別の内訳は以下のとおりである。

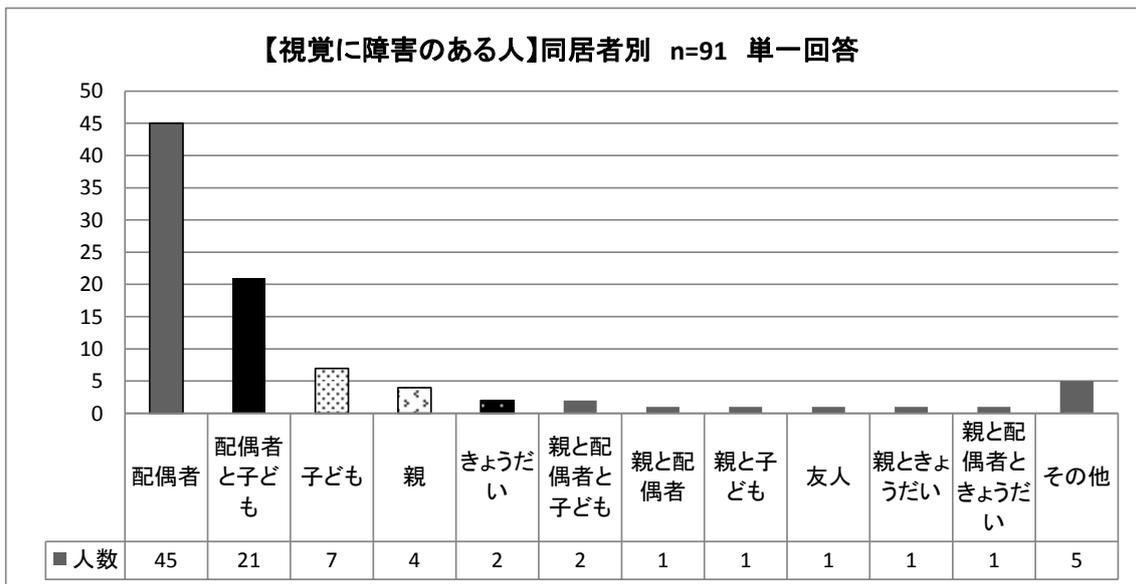
- ◆視覚に障害のある人：「あり」80%、「なし」20%
- ◆聴覚に障害のある人：「あり」83%、「なし」17%
- ◆盲ろうの人：「あり」90%、「なし」10%
- ◆肢体に不自由がある人：「あり」76%、「なし」24%
- ◆言語に障害のある人：「あり」100%
- ◆リウマチの人：「あり」90%、「なし」10%
- ◆パーキンソン病の人：「あり」91%、「なし」9%
- ◆その他の難病の人：「あり」50%、「なし」50%
- ◆高齢者：「あり」68%、「なし」19%、「無回答」13%
- ◆その他の人：「あり」60%、「なし」40%

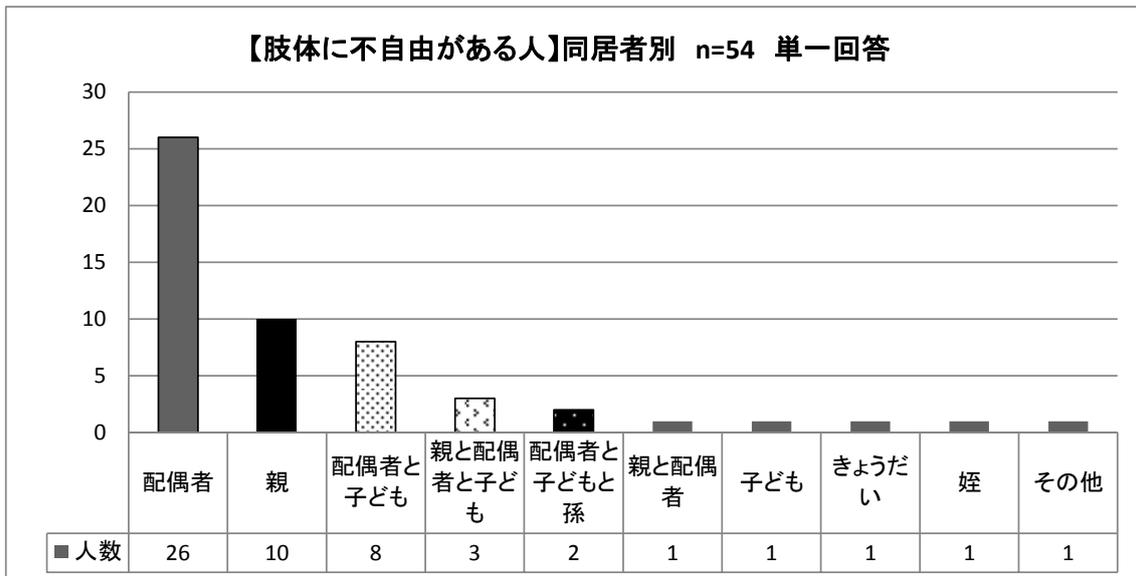
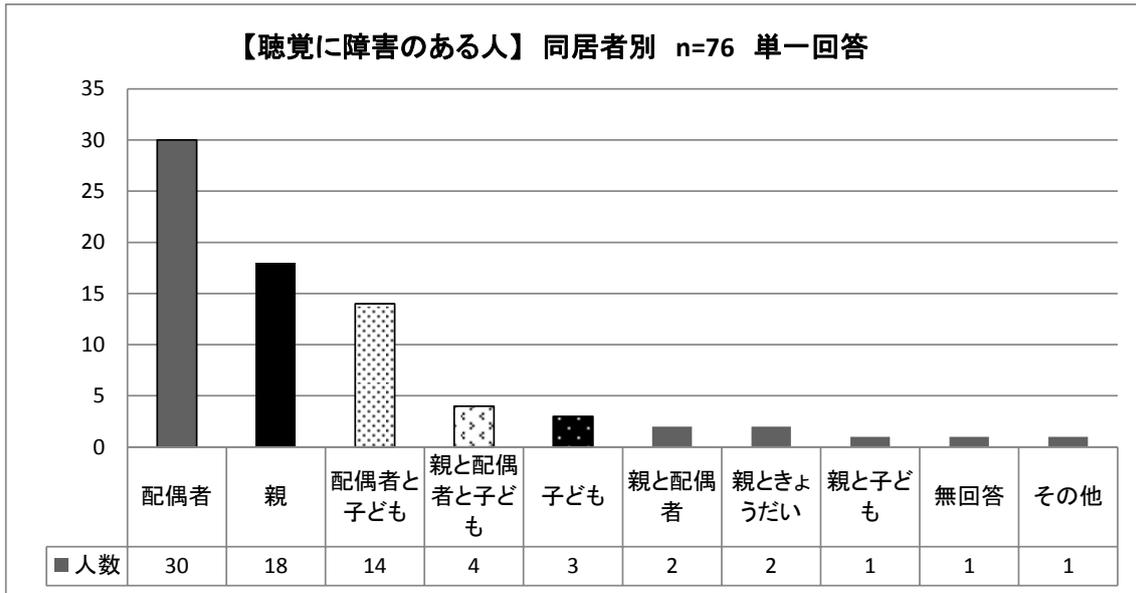
## 9-2. 同居者別



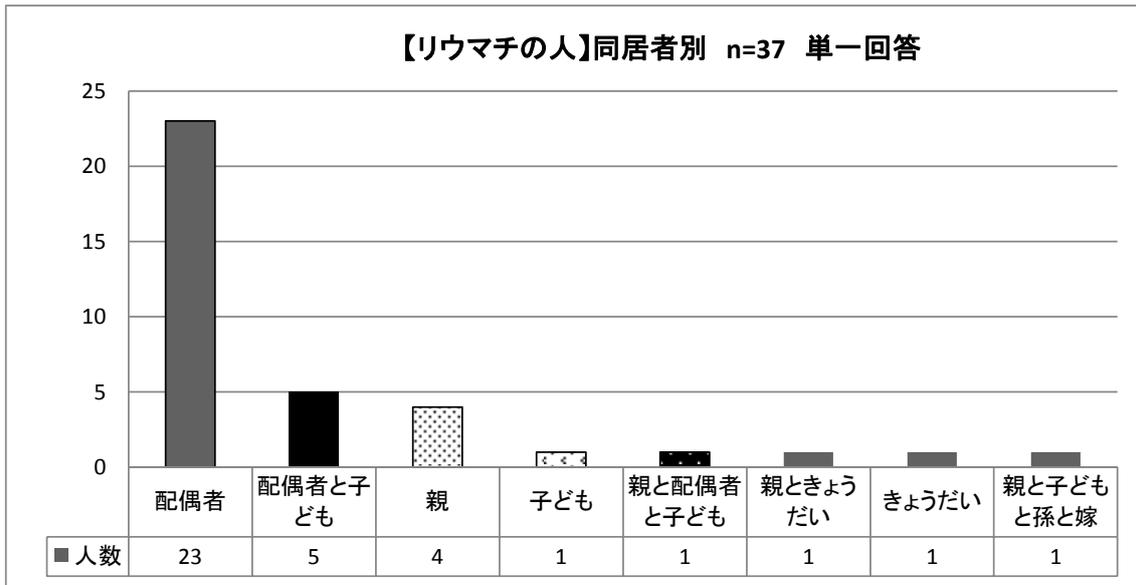
9-1. で「ある」と答えた回答者全体の同居者別は、「配偶者」169名、「配偶者と子ども」69名、「親」45名、「子ども」19名、「親と配偶者と子ども」10名、「親と配偶者」5名、「配偶者と子どもと孫」・「親ときょうだい」・「きょうだい」はそれぞれ4名、「親と子ども」3名、「配偶者と孫」・「子どもと孫」・「姪」・「友人」・「親と子どもと孫と嫁」・「親と配偶者ときょうだい」はそれぞれ1名であった。その他「その他」7名、「無回答」2名であった。

回答者の身体特性別の内訳は以下のとおりである。

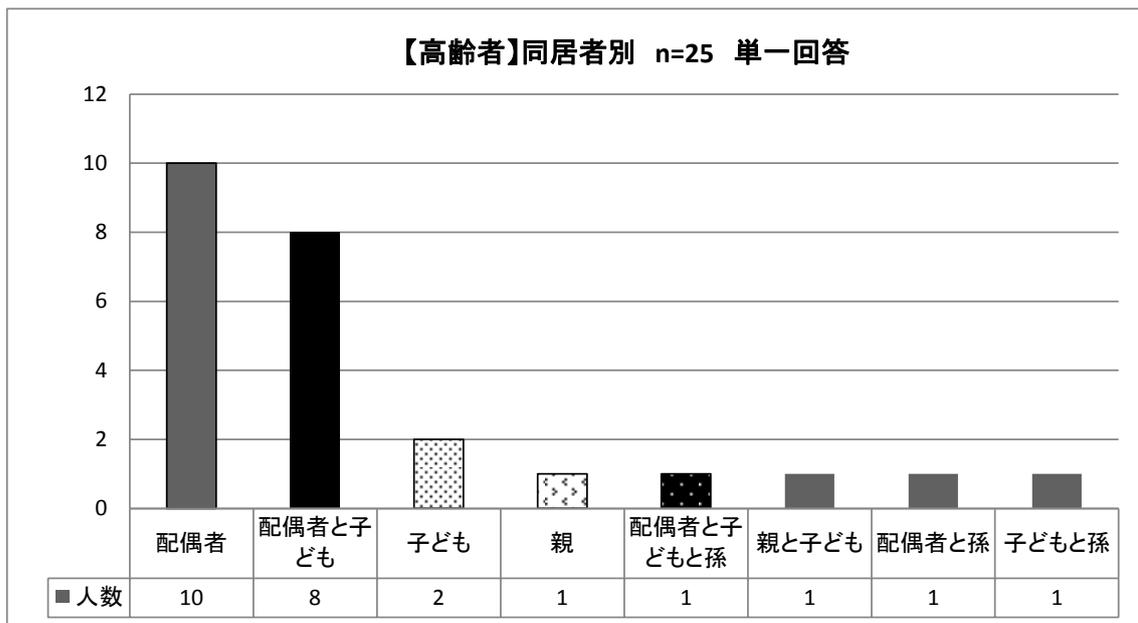




言語に障害のある人（2名）の同居者別は、親が2名であった。



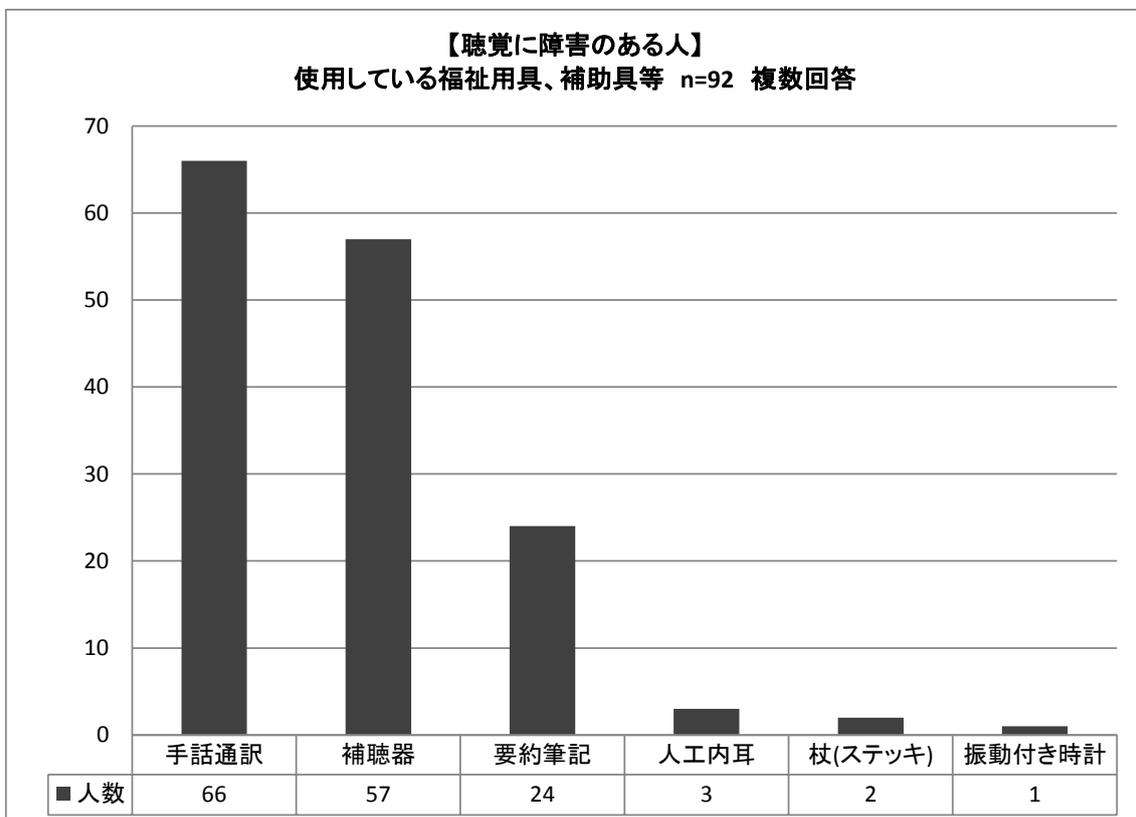
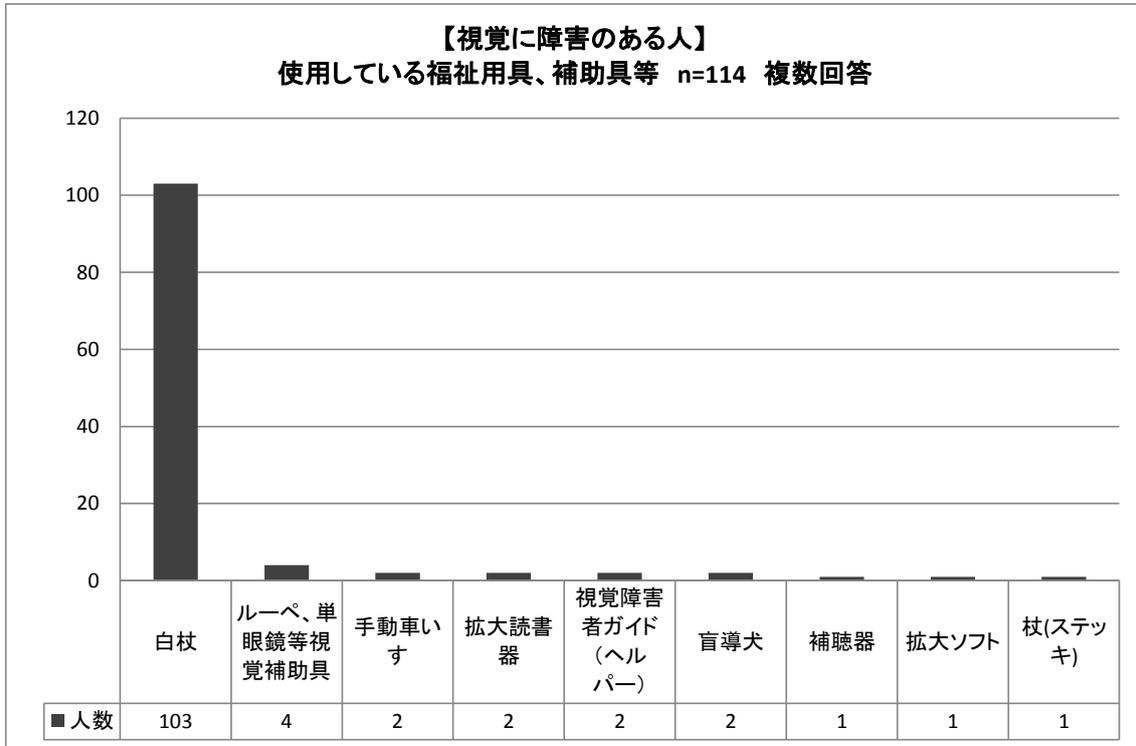
その他の難病の人（1名）の同居者別は、親が1名であった。

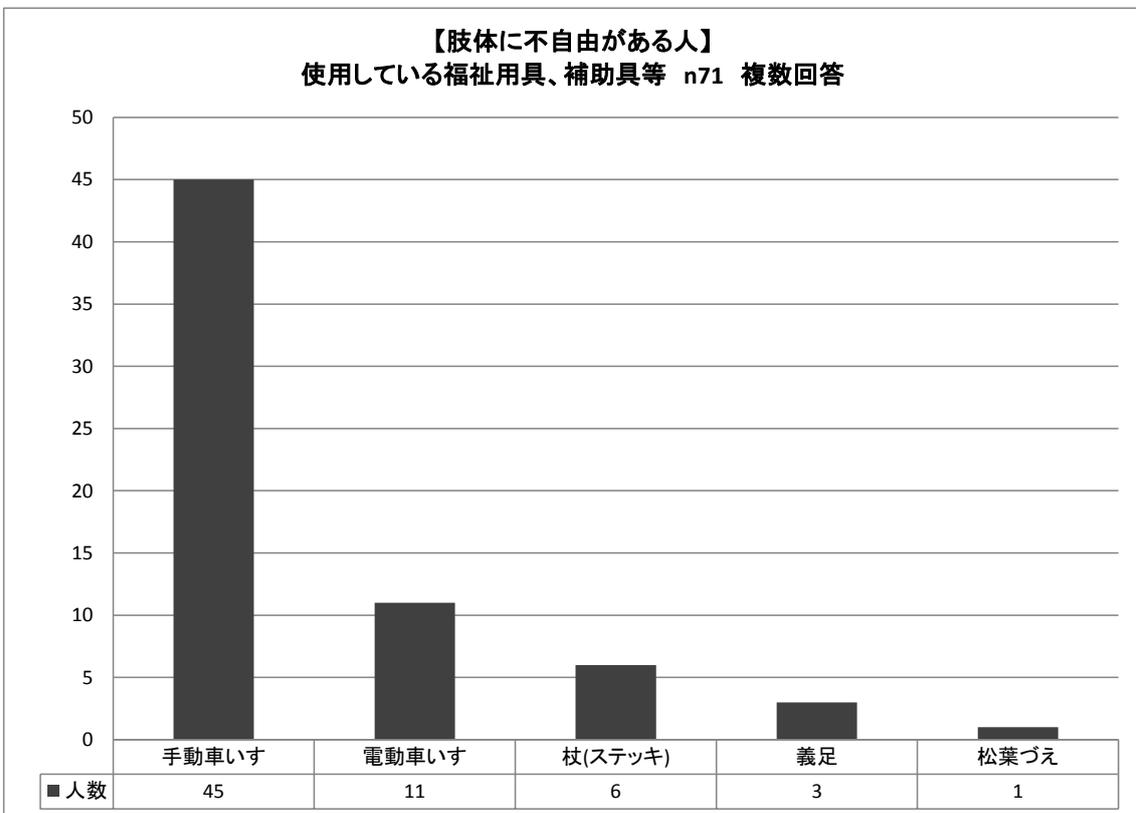
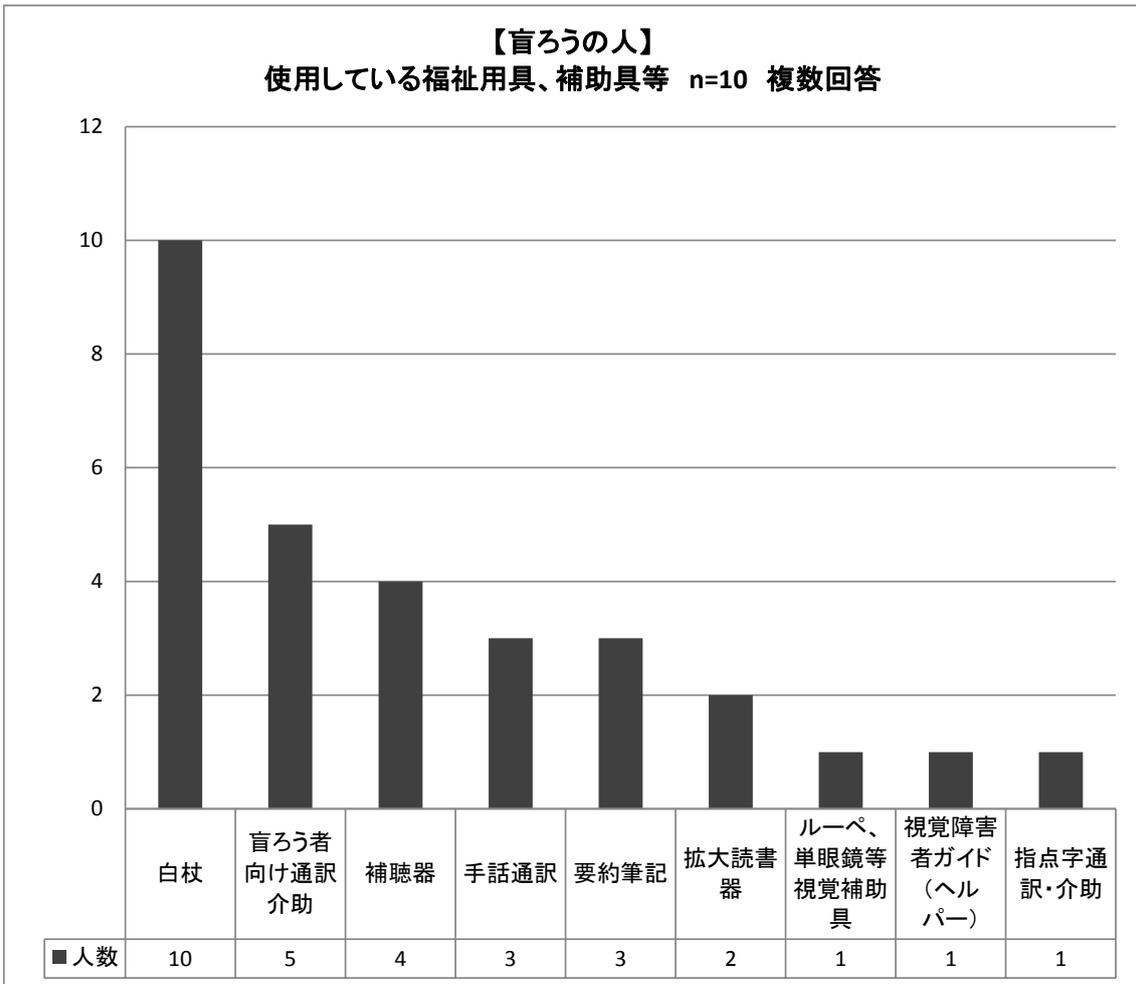


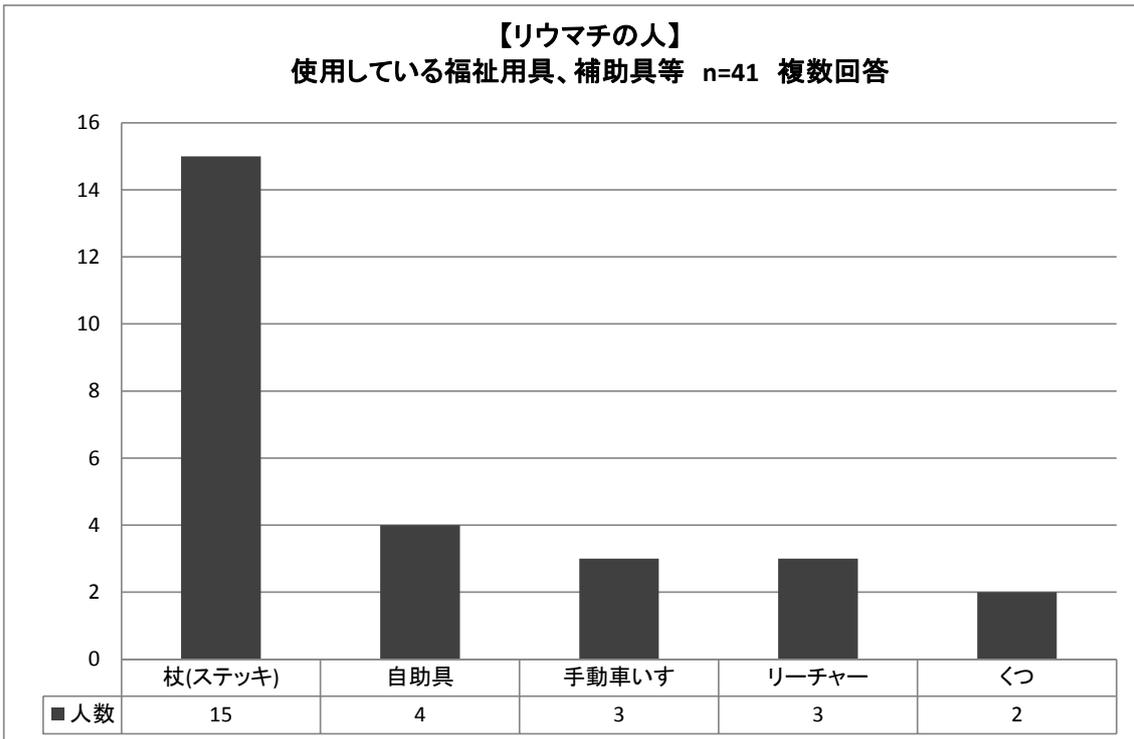
その他の人（3名）の同居者別は、「配偶者と子ども」、「子ども」、「親」が各1名ずつであった。

## 10. 使用している福祉用具、補助具等

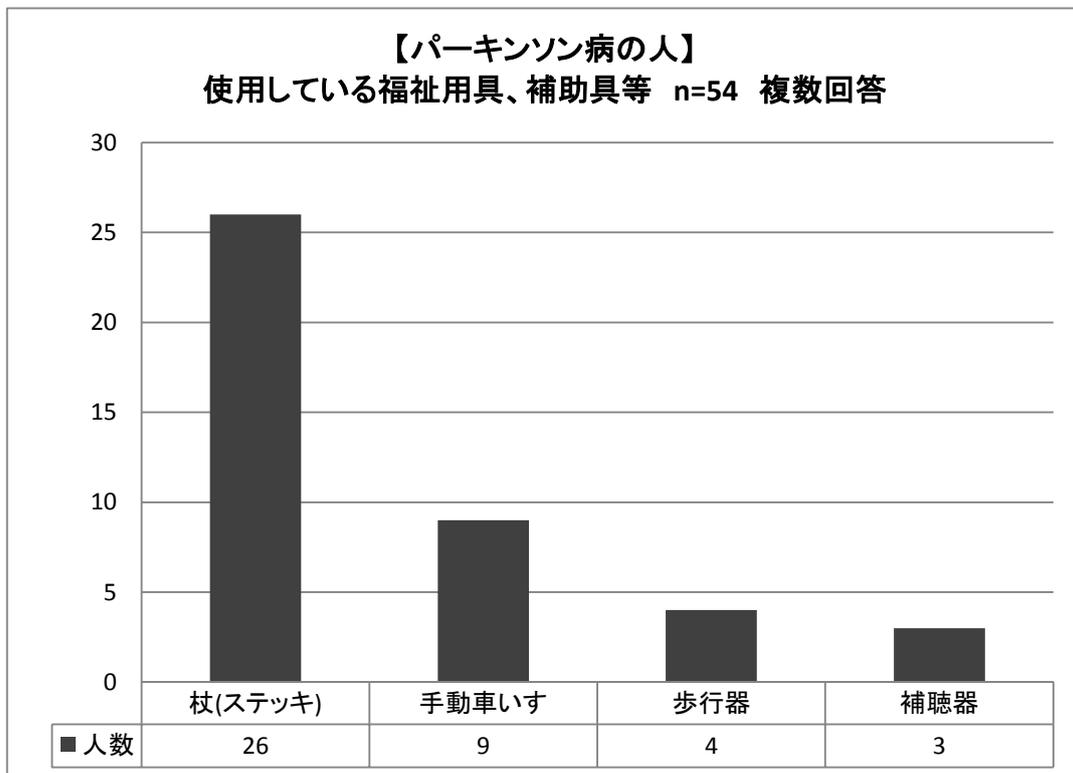
各身体特性別の「使用している福祉用具、補助具等」は以下のとおりである。  
 (言語に障害のある人(2名)の使用している福祉用具、補助具は、「電動車いす」、「手  
 動車いす」、「松葉づえ」がそれぞれ1名ずつであった。)







その他、「松葉杖」、「装具」、「ひざ等の関節補助具」、「キャリーバッグ」、「持ち手の長いくし」、「風呂イス」、「ボタンエイド」、「電動ベッド」、「靴型装具」、「ラクラクオープナー」、「首振りヘッド爪切り」、「高座椅子」、「ニュークリッパー」(各1名)などが挙げられた。

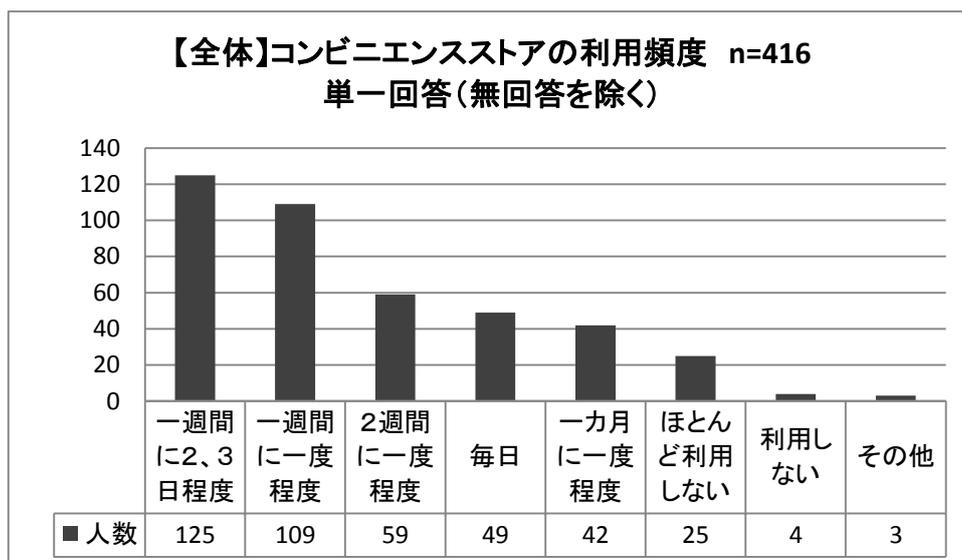


その他の難病の人（2名）が使用している福祉用具・補助具等は、それぞれ「電動車いす」であった。

高齢者（37名）が使用している福祉用具・補助具等は、「杖（ステッキ）」（2名）、「補聴器」（1名）であった。

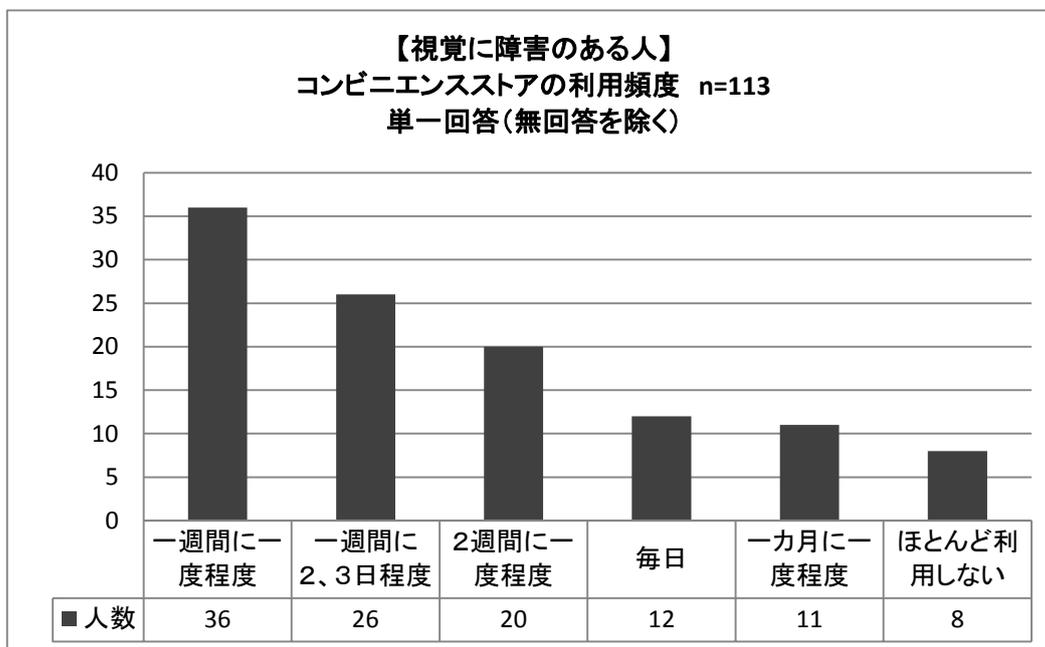
その他の人（1名）が使用している福祉用具・補助具等は、「手動車いす」、「補聴器」であった。

## 11. コンビニエンスストアの利用頻度

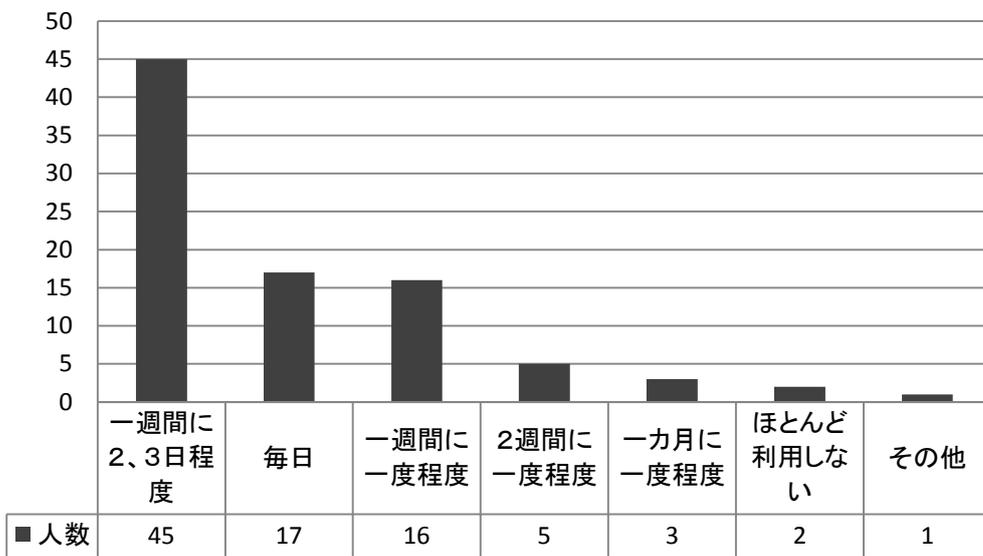


各身体特性別の回答は以下のとおりである。

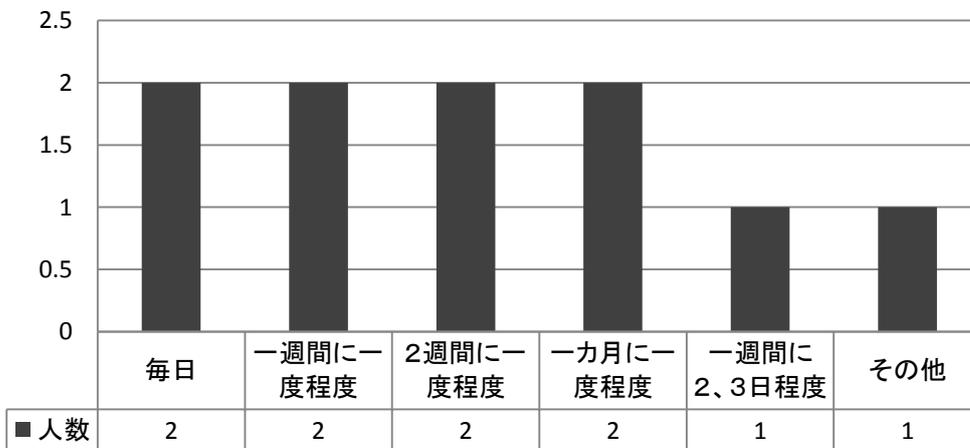
言語に障害のある人（2名）の利用頻度はそれぞれ「毎日」であった。また、その他の難病の人（2名）の利用頻度は「毎日」と「一週間に一度程度」であった。その他の人（5名）については、「毎日」（1名）、「一カ月に一度程度」（2名）、「一週間に一度程度」（1名）、「利用しない」（1名）であった。

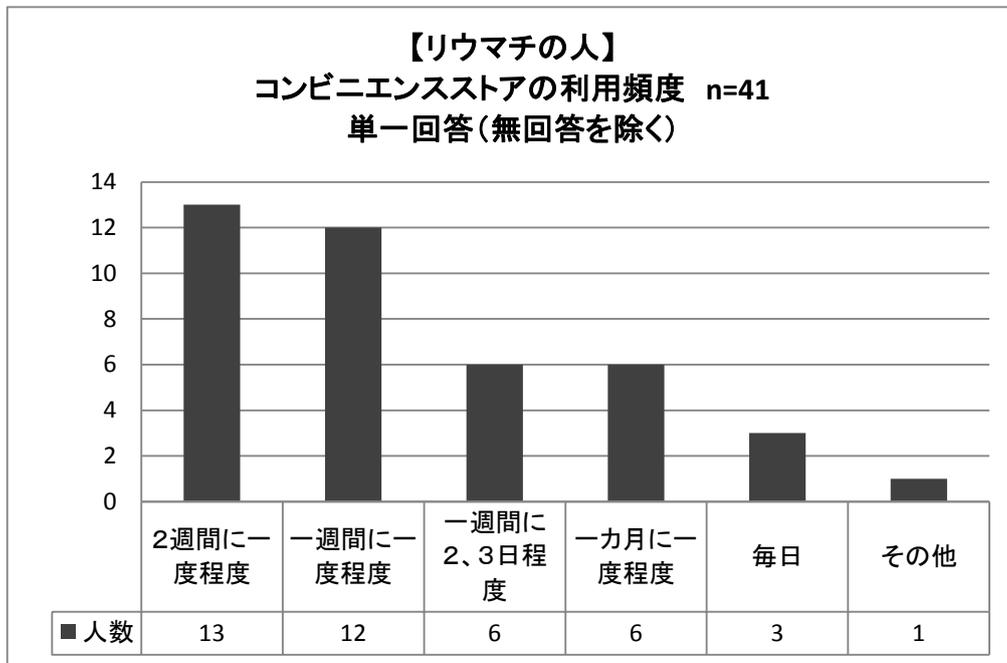
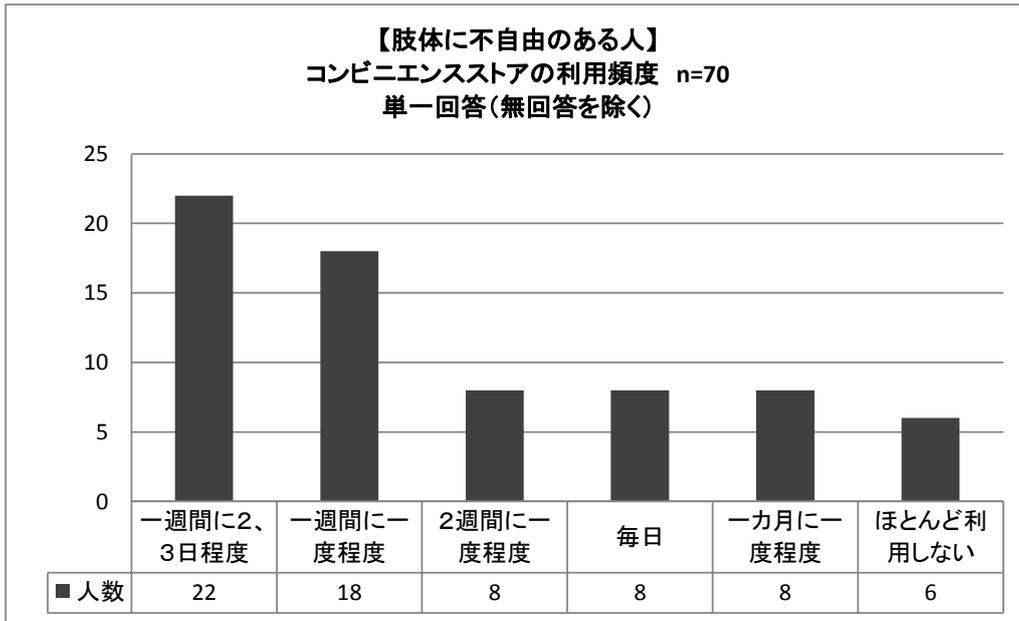


【聴覚に障害のある人】  
 コンビニエンスストアの利用頻度 n=89  
 単一回答(無回答を除く)

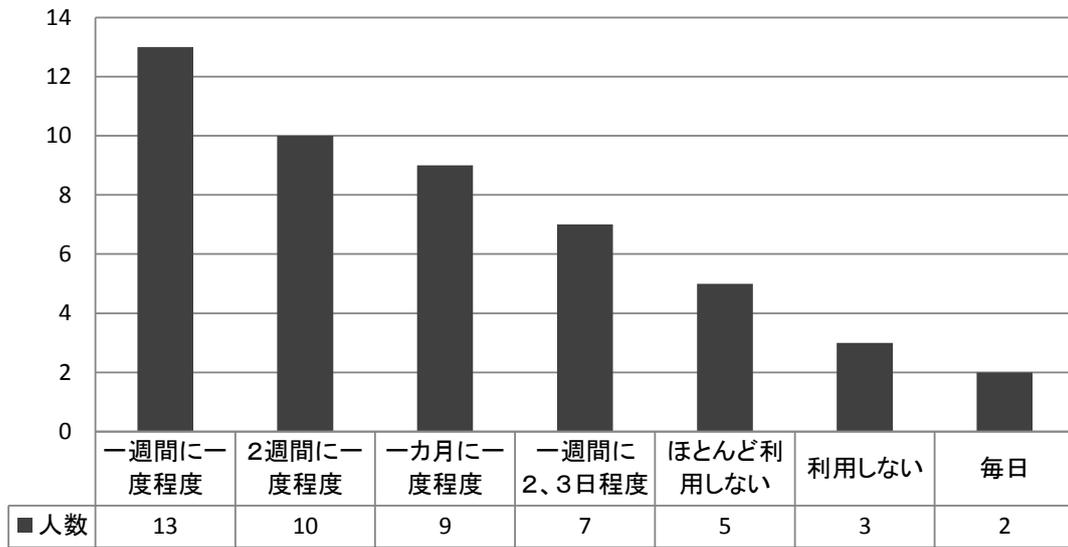


【盲ろうの人】  
 コンビニエンスストアの利用頻度 n=10  
 単一回答

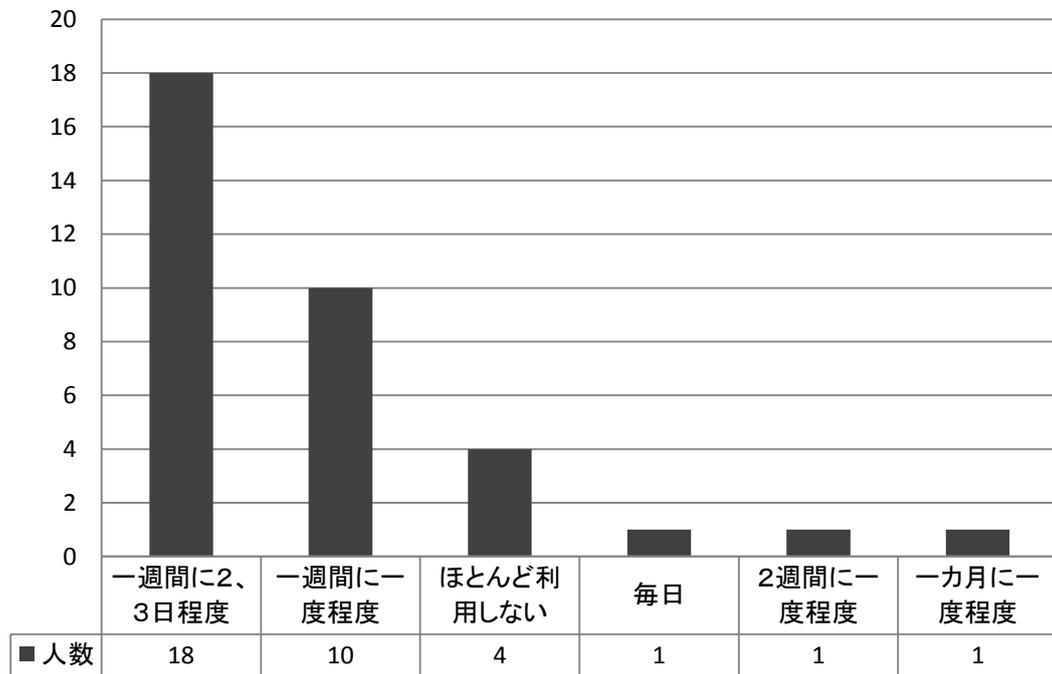




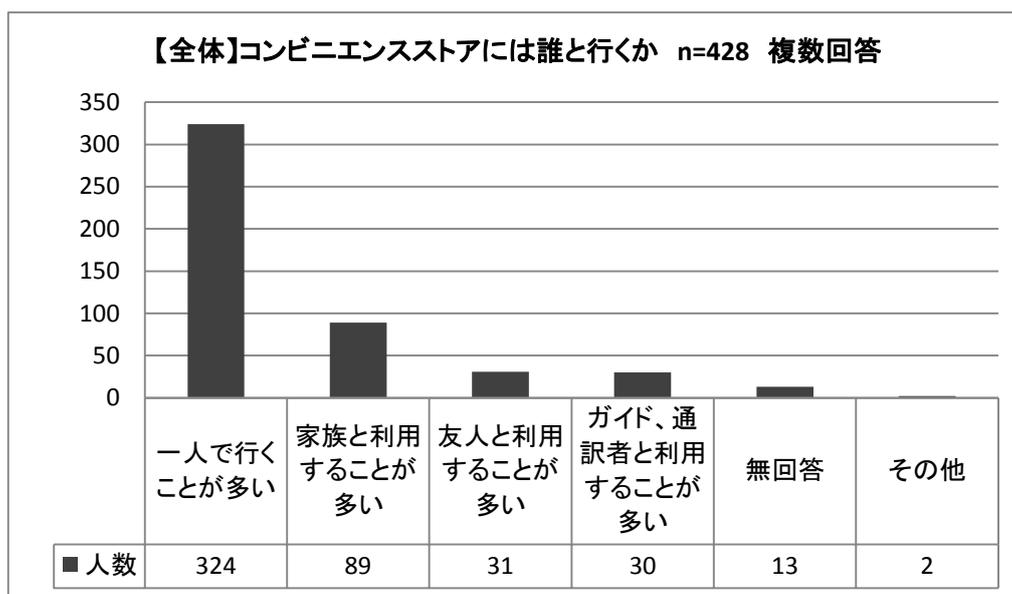
【パーキンソン病の人】  
 コンビニエンスストアの利用頻度 n=49  
 単一回答(無回答を除く)



【高齢者】コンビニエンスストアの利用頻度 n=35  
 単一回答(無回答を除く)

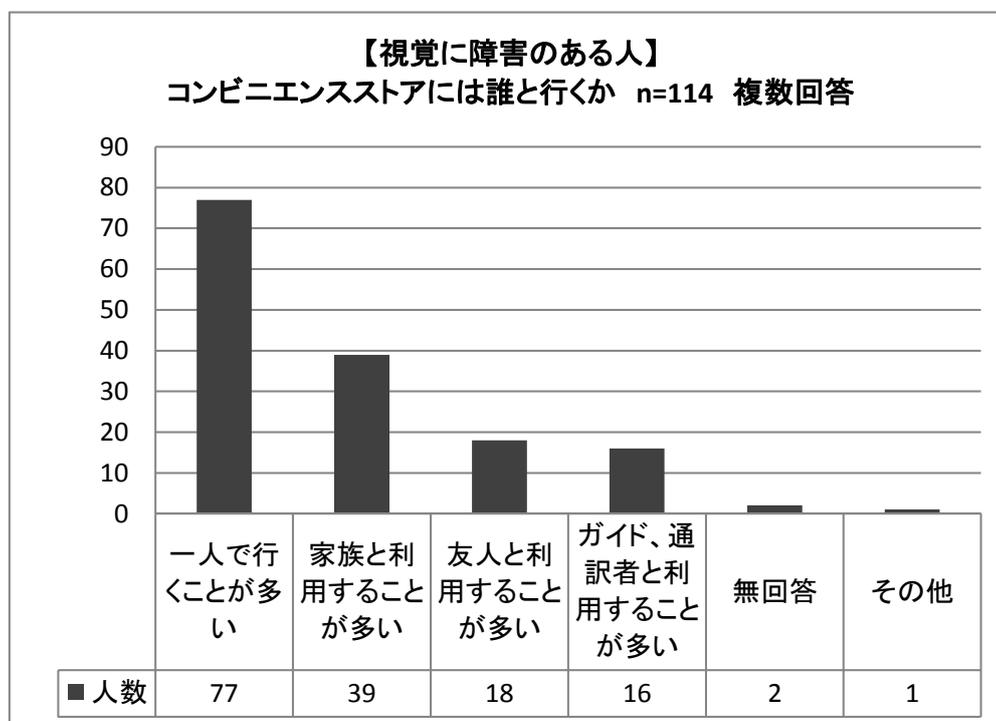


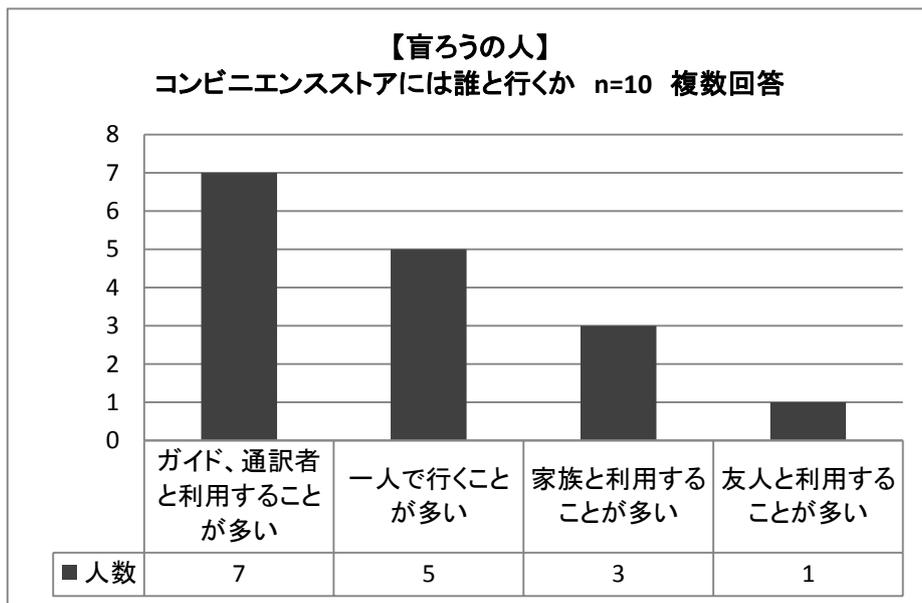
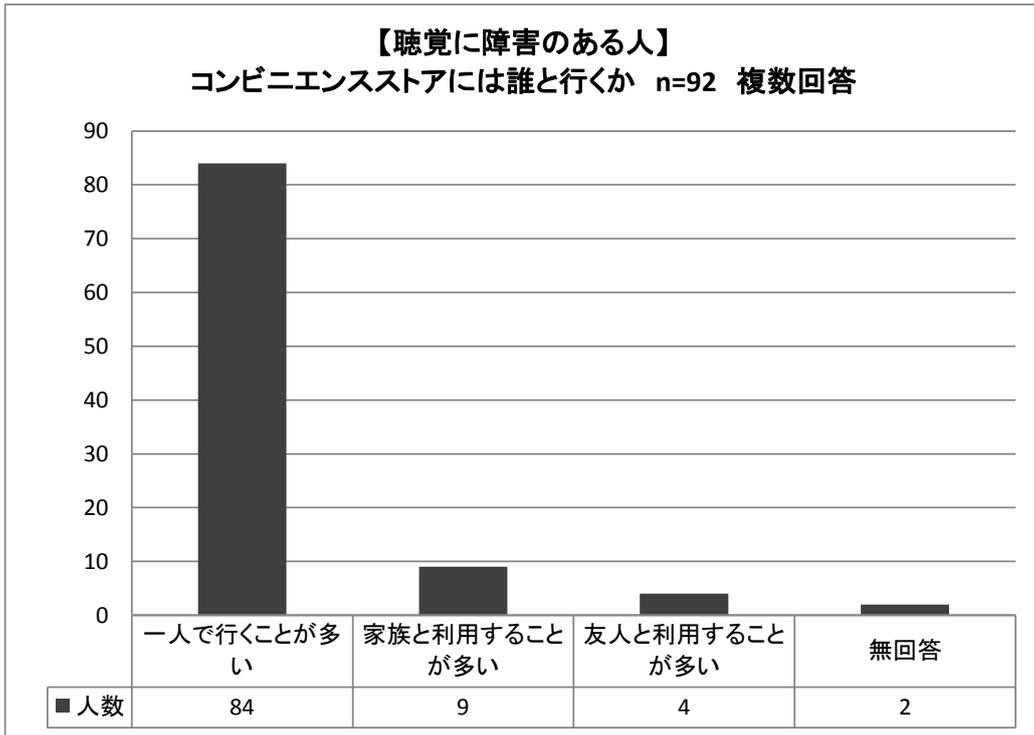
## 12. コンビニエンスストアは誰と行くか。

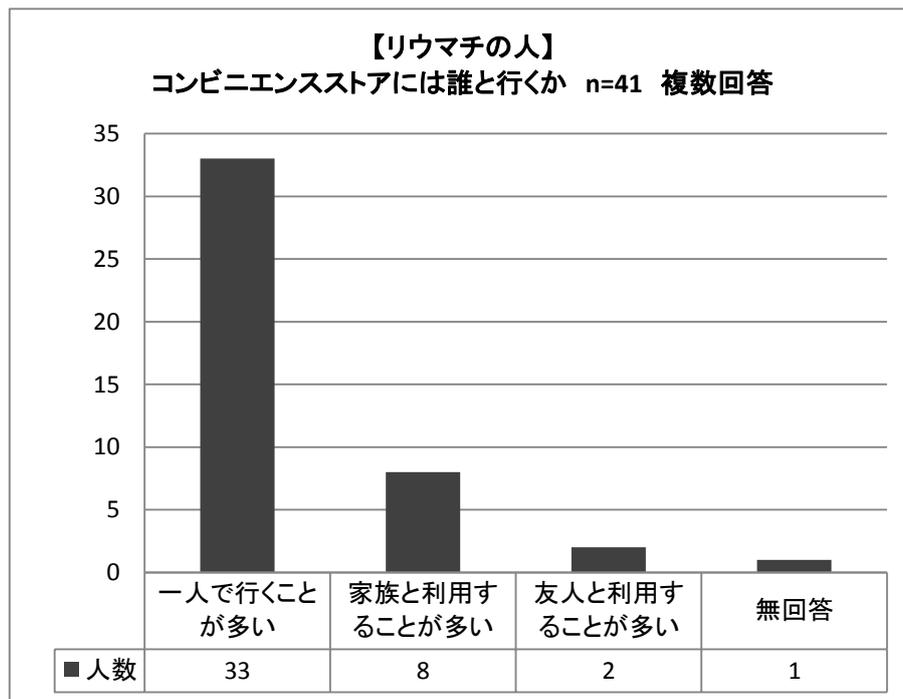
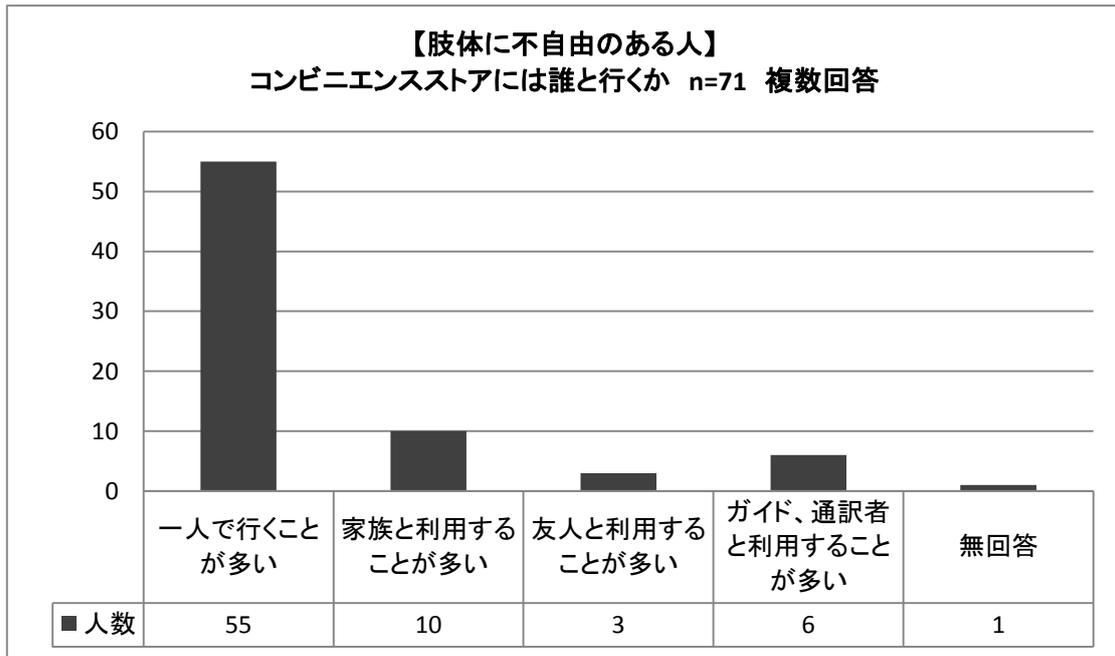


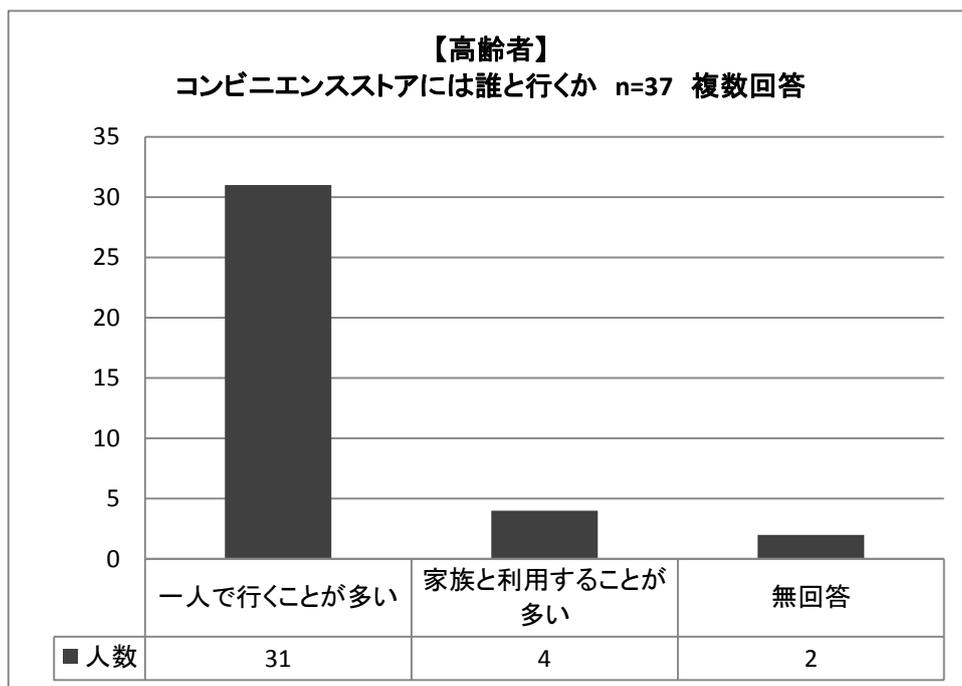
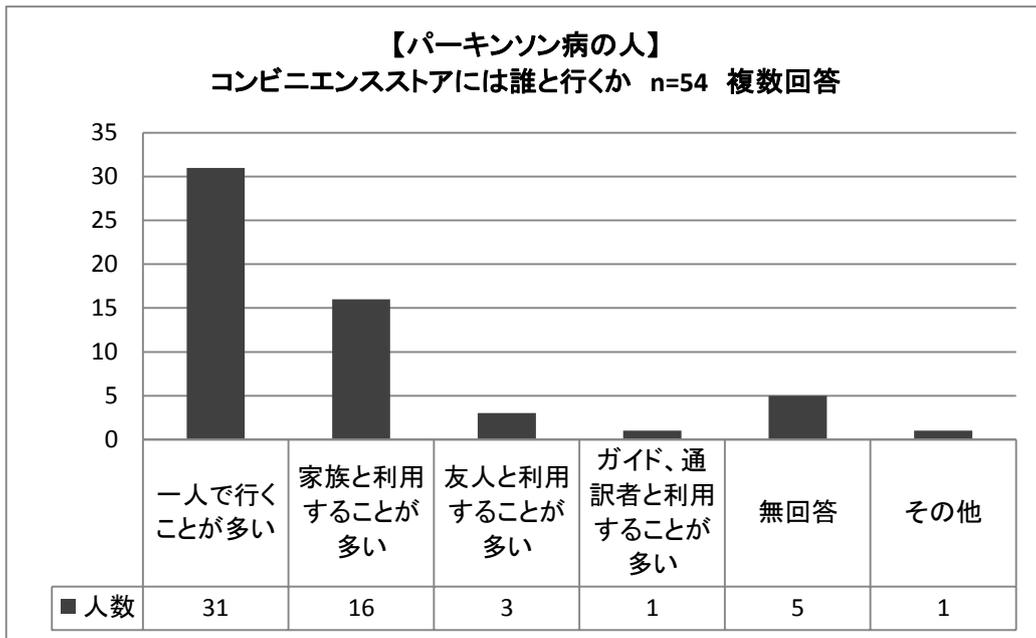
各身体特性別の「コンビニエンスストアに誰と行くか」に対する回答は、以下のとおりである。

言語に障害のある人（2名）の回答はそれぞれ「一人で行くことが多い」であった。また、その他の難病の人（2名）及び、その他の人（5名）については、「一人で行くことが多い」（4名）、「無回答」（1名）であった。

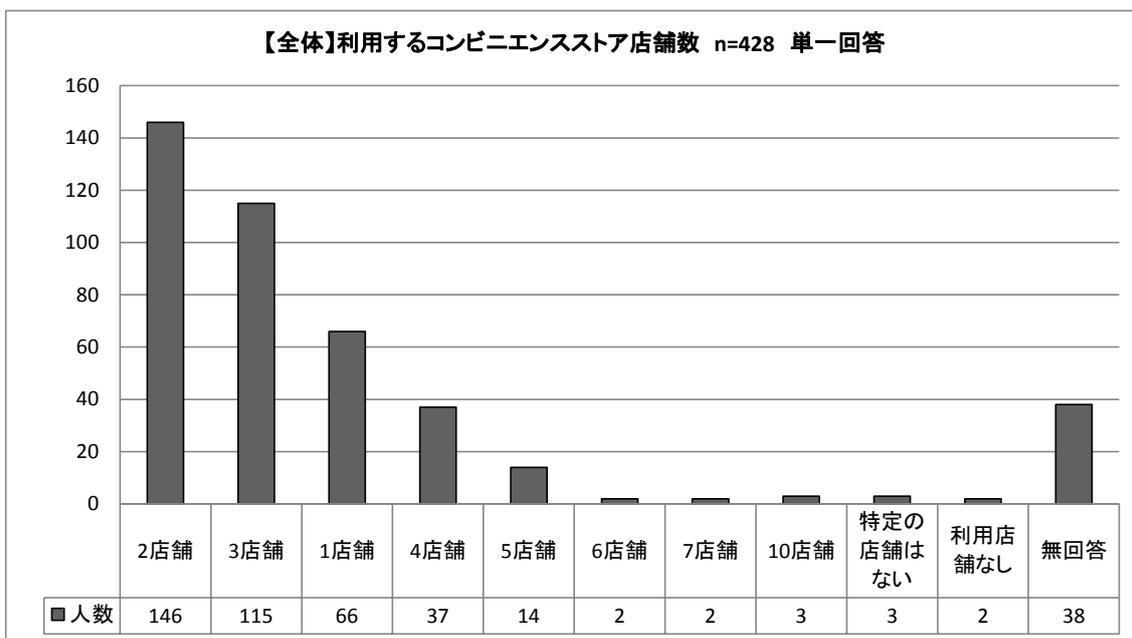






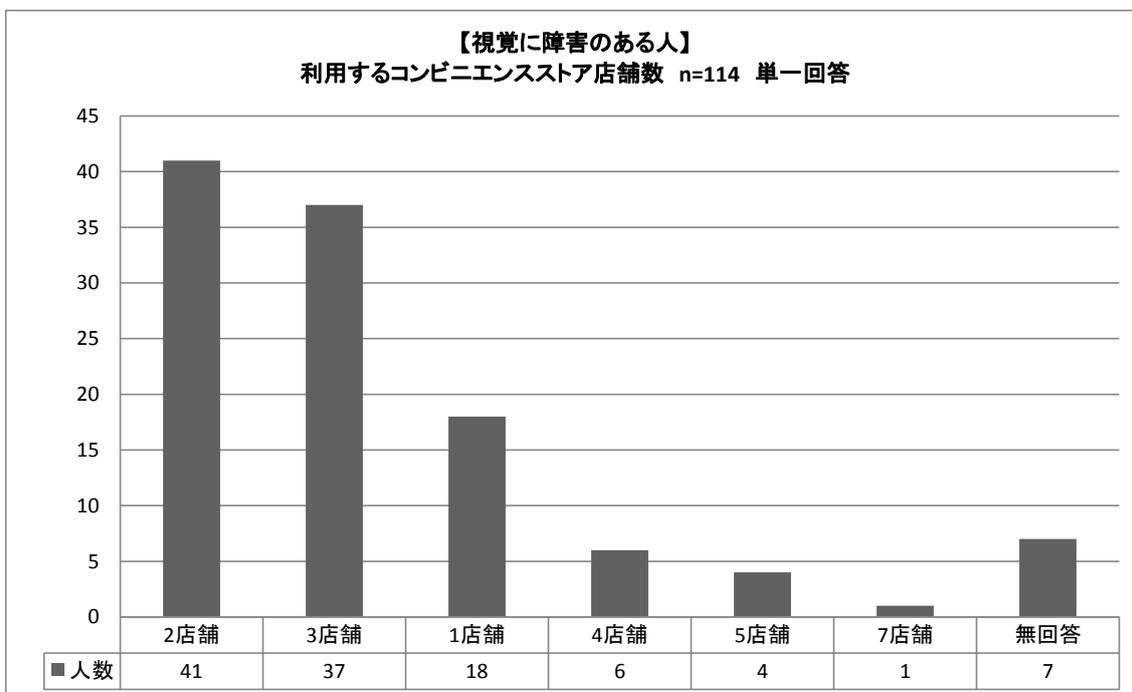


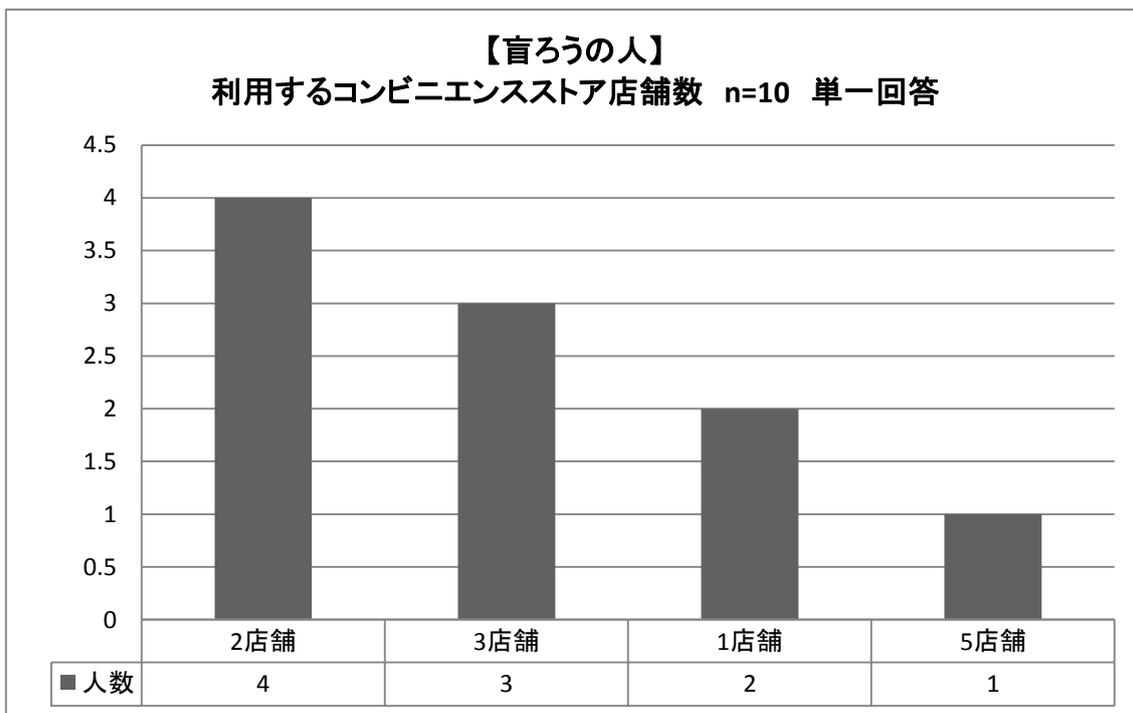
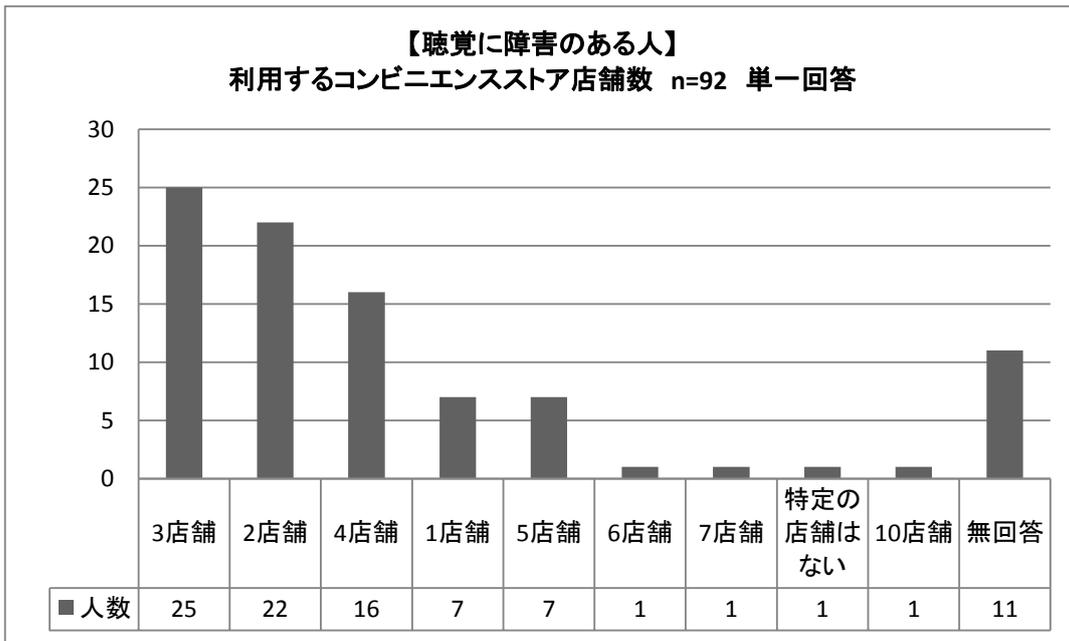
### 13. よく利用するコンビニエンスストアの店舗数

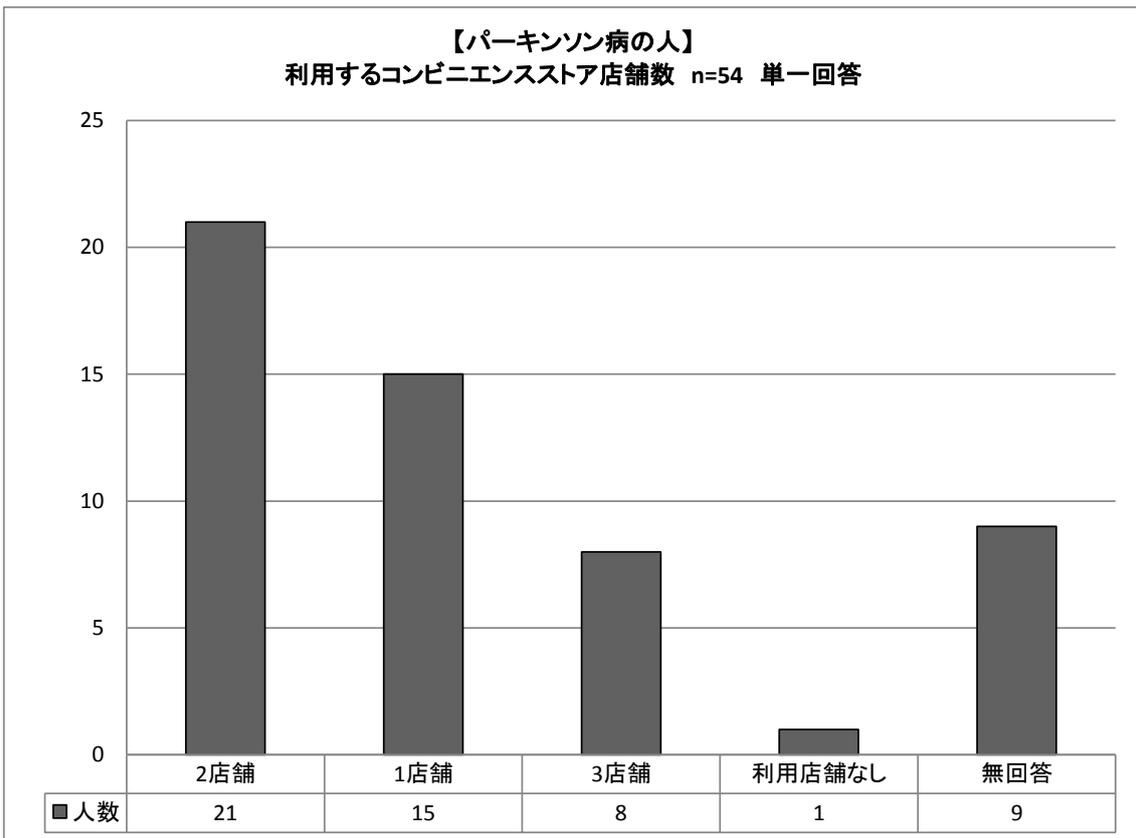
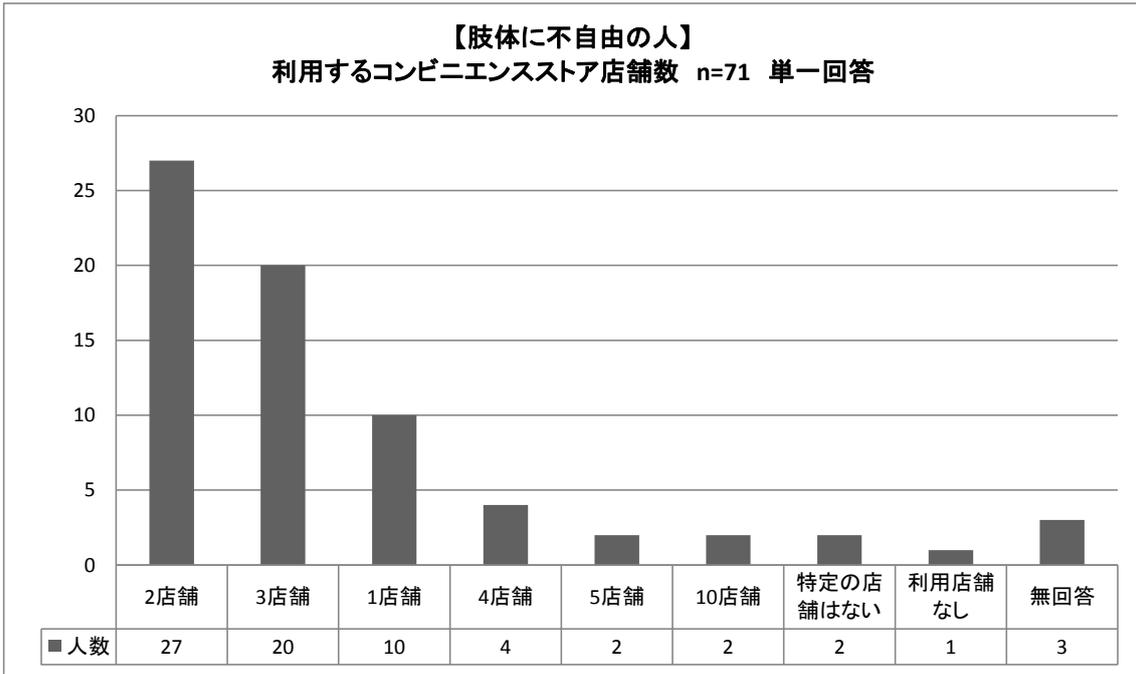


各身体特性別の回答は以下のとおりである。

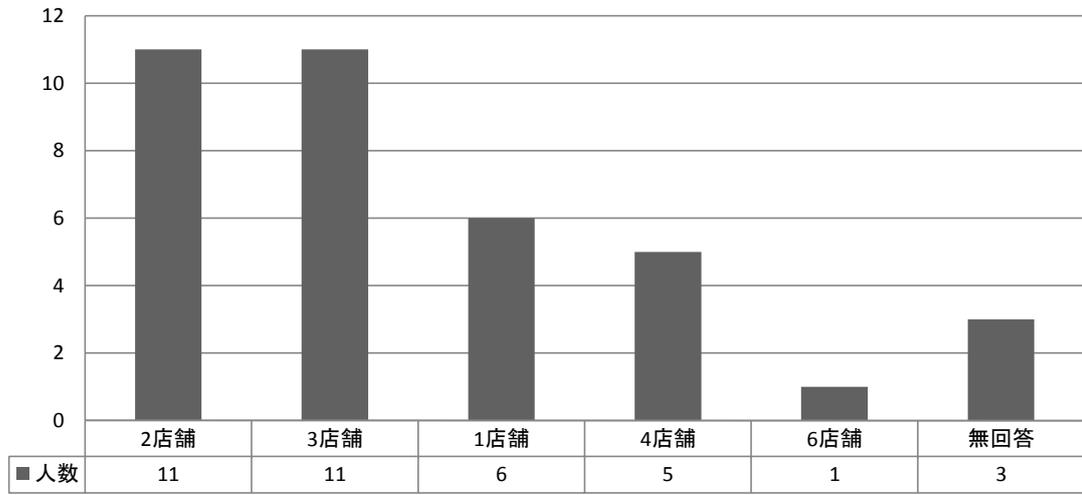
言語に障害のある人（2名）の回答は「3店舗」（1名）と「無回答」（1名）であった。また、その他の難病の人（2名）の利用頻度は「2店舗」と「無回答」であった。その他の人（5名）については、「1店舗」（2名）で、「3店舗」、「4店舗」、「無回答」がそれぞれ1名ずつであった。



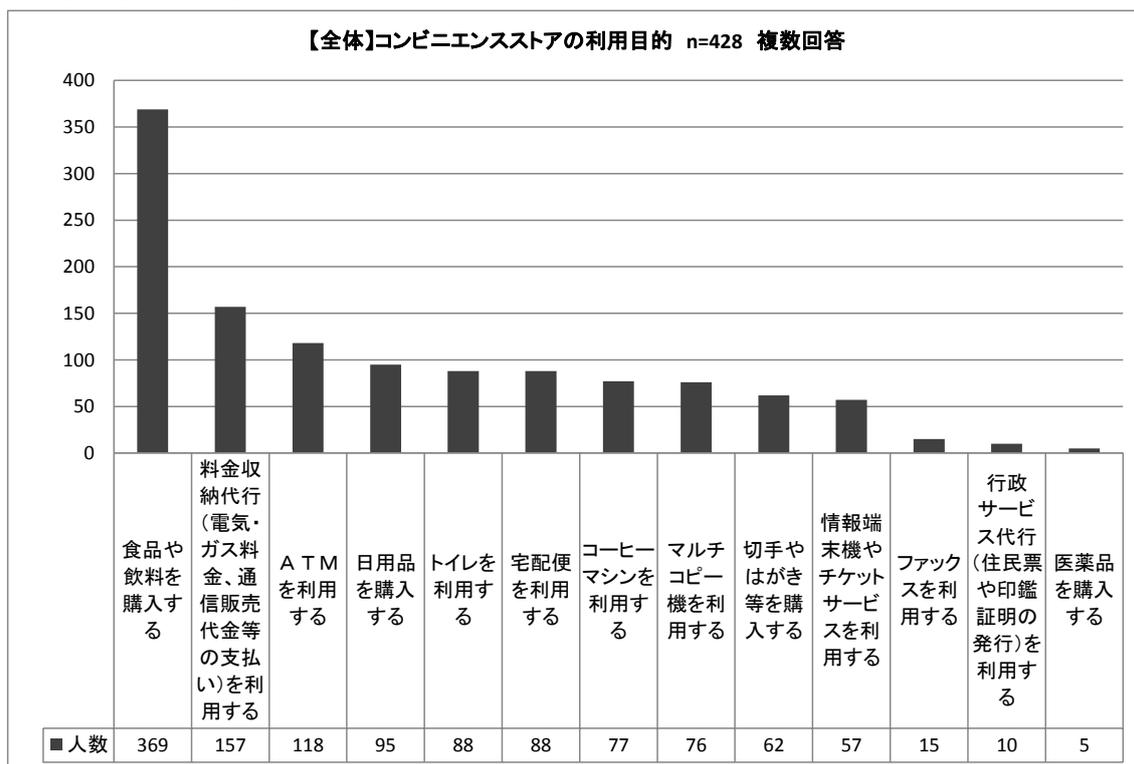




【高齢者】  
 利用するコンビニエンスストア店舗数 n=37 単一回答

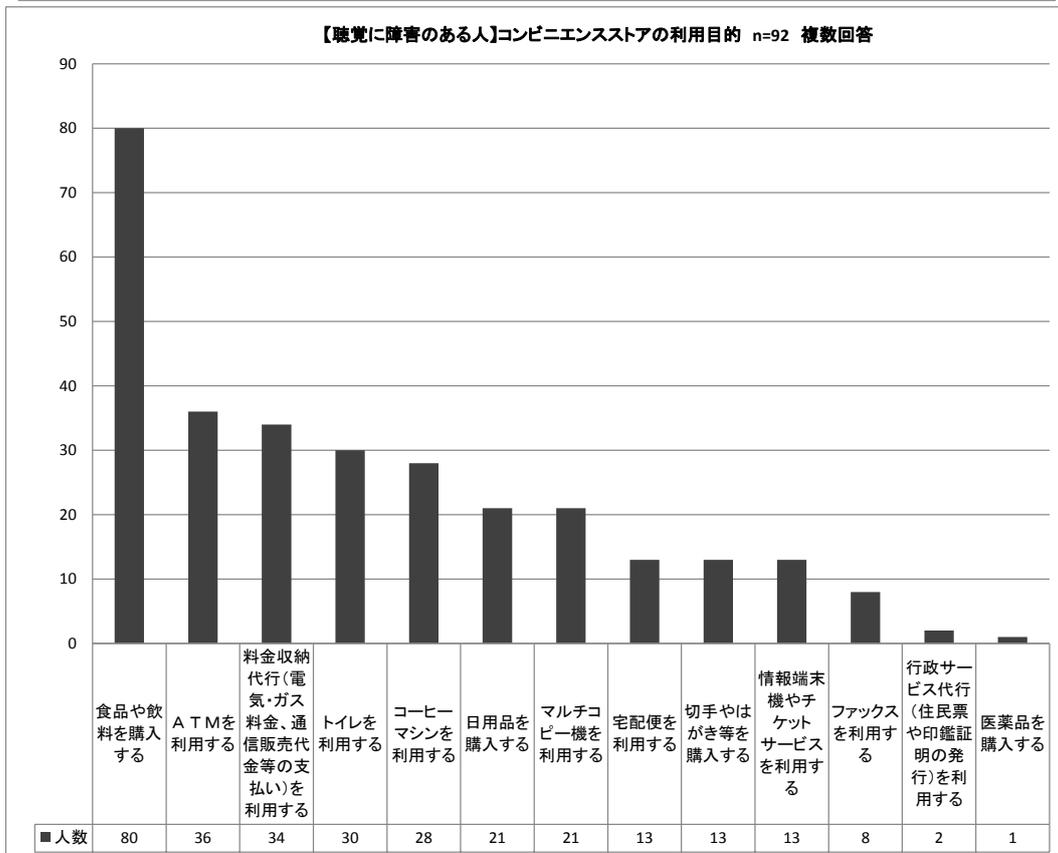
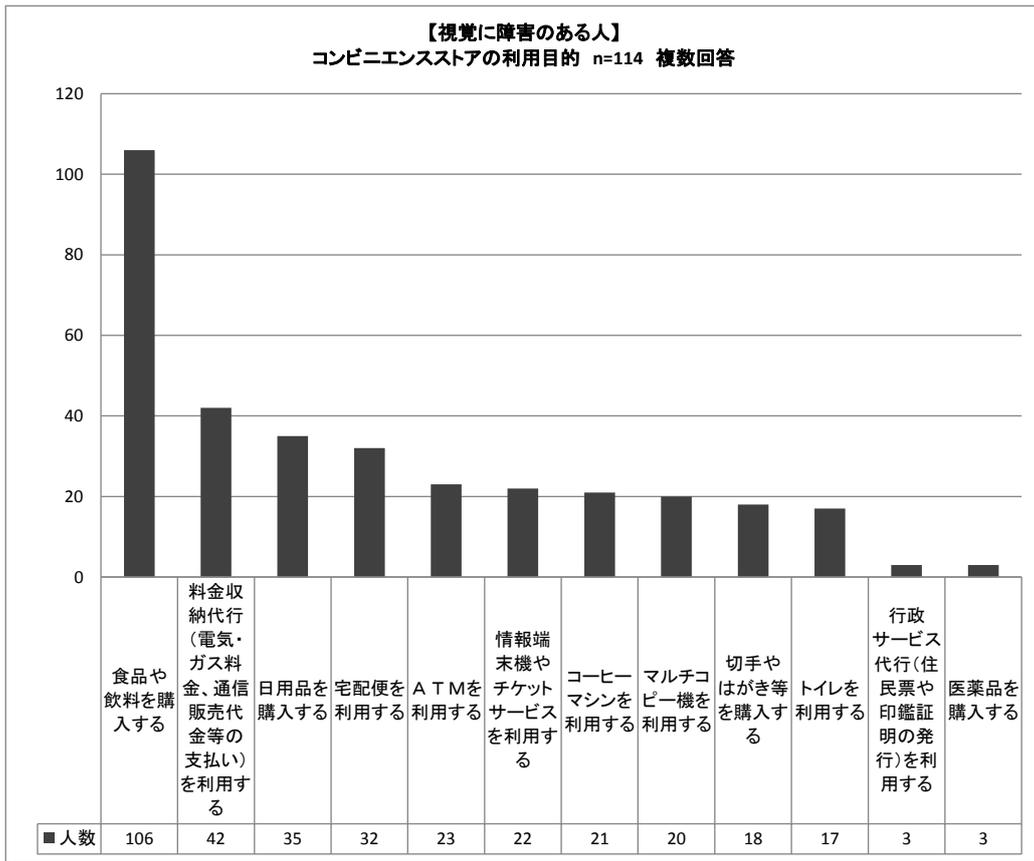


## 14. 利用する主な目的

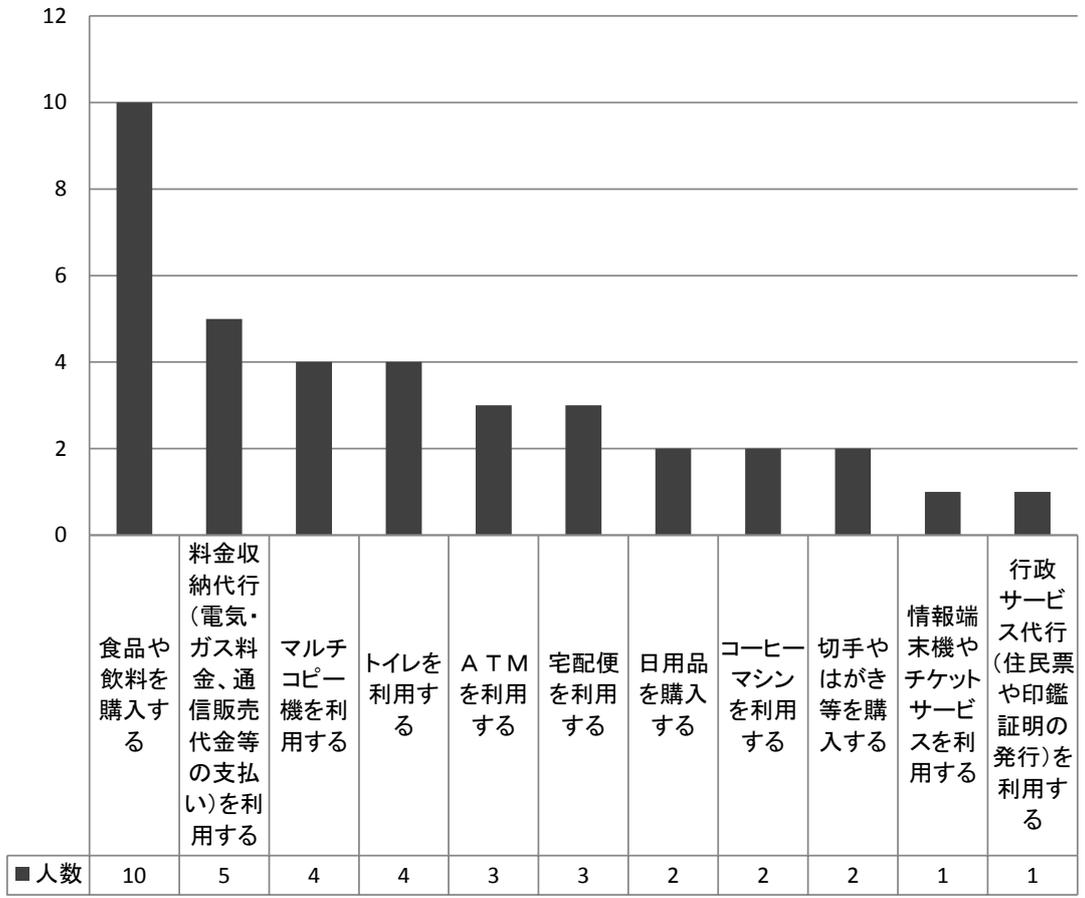


各身体特性別の「コンビニエンスストアの利用目的」の回答は以下のとおりである。言語に障害のある人（2名）の回答はそれぞれ「食品や飲料を購入する」であった。その他の難病の人（2名）の回答は「食品や飲料を購入する」（1名）、「料金収納代行（電気・ガス料金、通信販売代金等の支払い）を利用する」（2名）、「情報端末機やチケットサービスを利用する」（1名）であった。

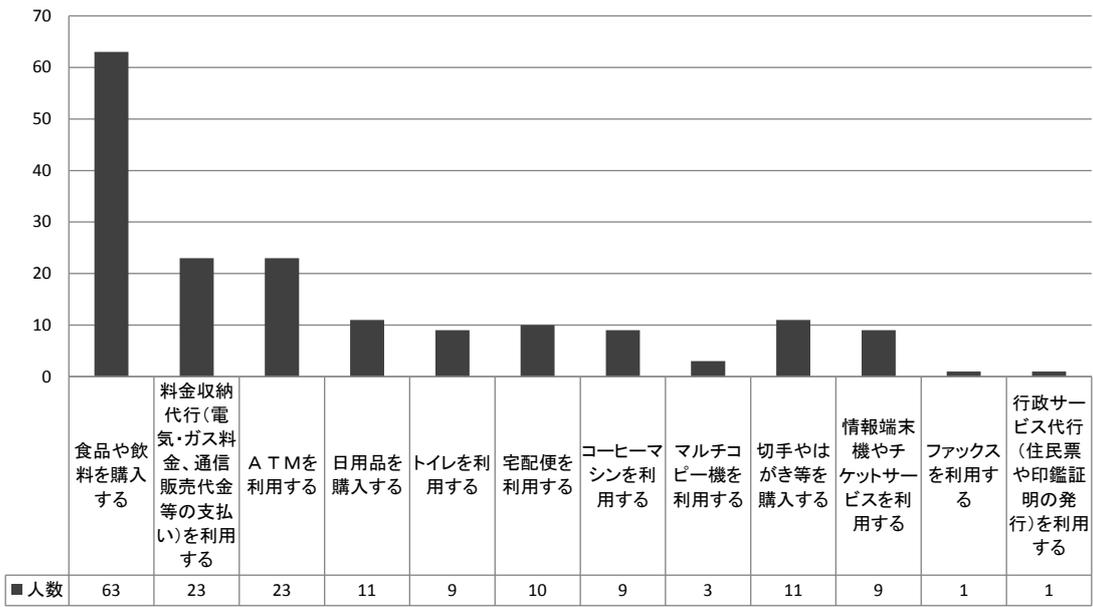
その他の人（5名）の回答は、「食品や飲料を購入する」（5名）、「料金収納代行（電気・ガス料金、通信販売代金等の支払い）を利用する」（3名）、「ATMを利用する」（1名）、「日用品を購入する」（1名）、「トイレを利用する」（2名）、「宅配便を使用する」（2名）、「切手やはがき等を購入する」（1名）、「情報端末機やチケットサービスを利用する」（2名）であった。



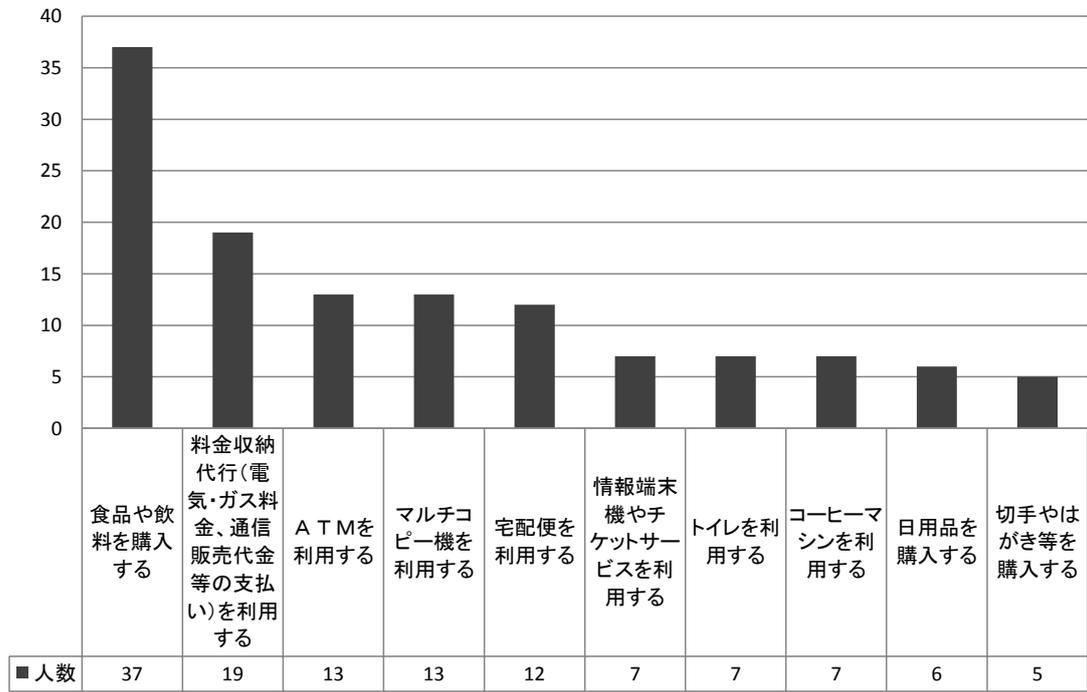
【盲ろうの人】  
コンビニエンスストアの利用目的 n=10 複数回答



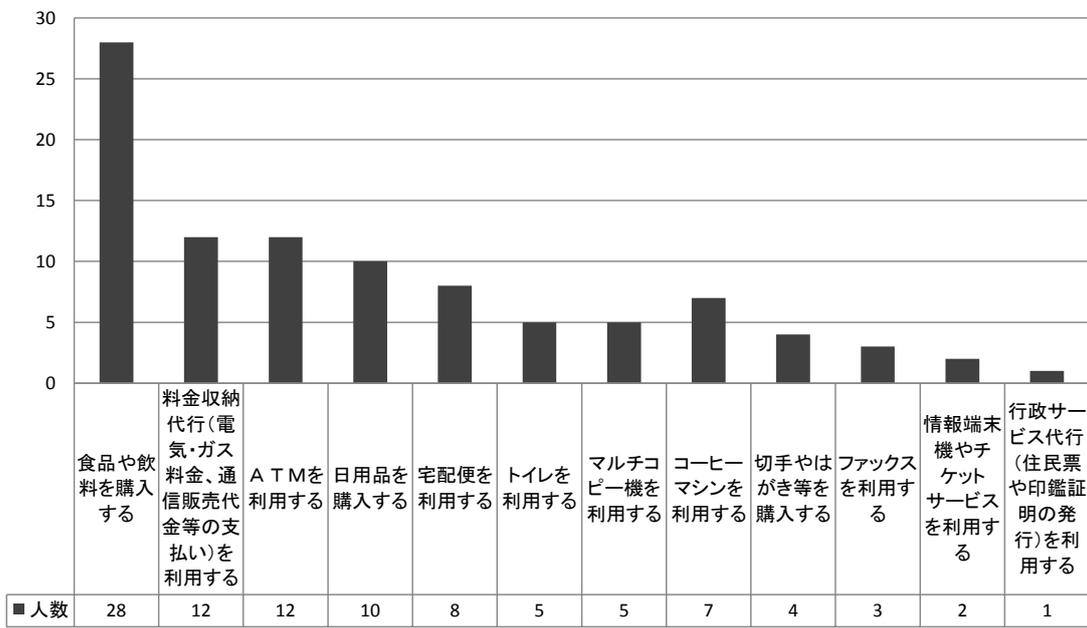
【肢体に不自由のある人】  
コンビニエンスストアの利用目的 n=71 複数回答



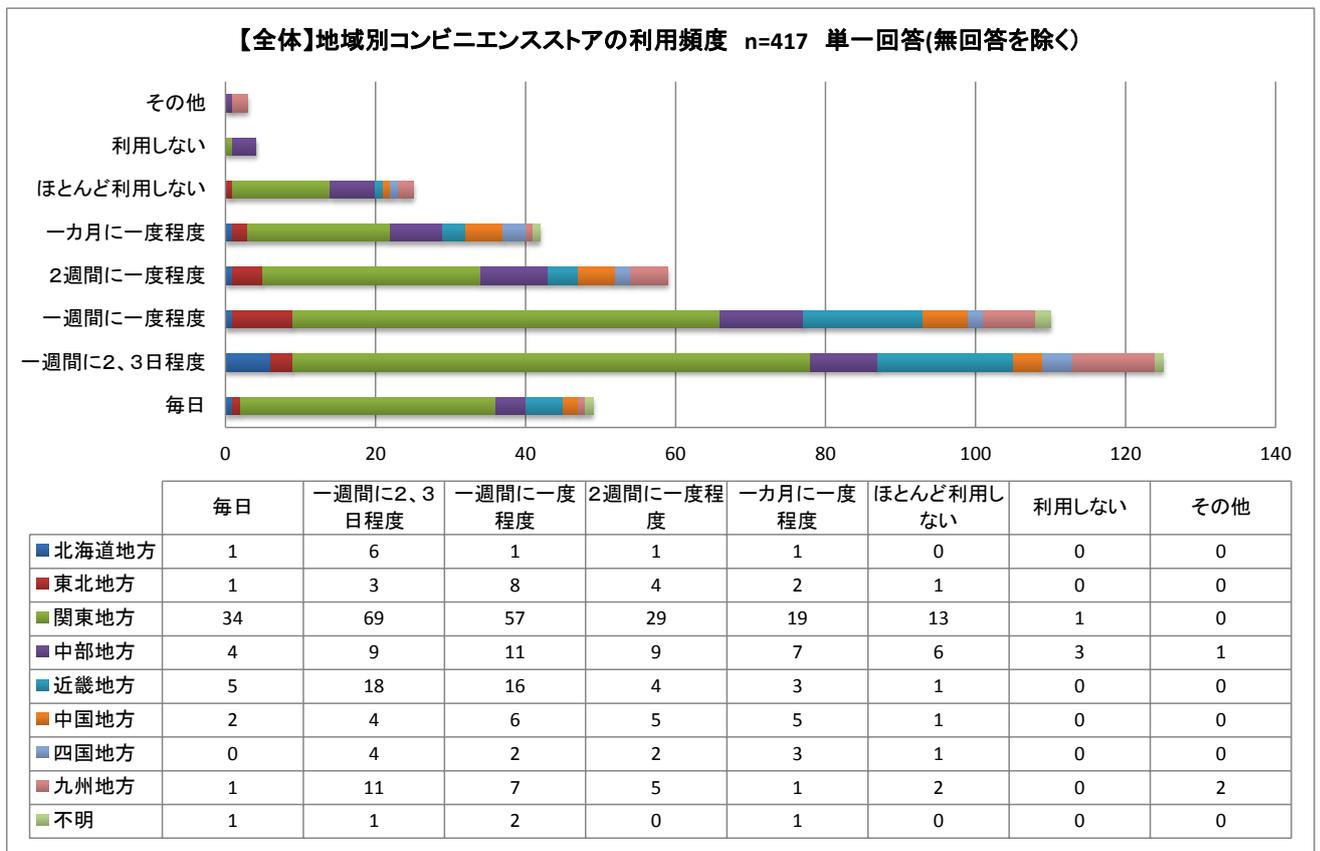
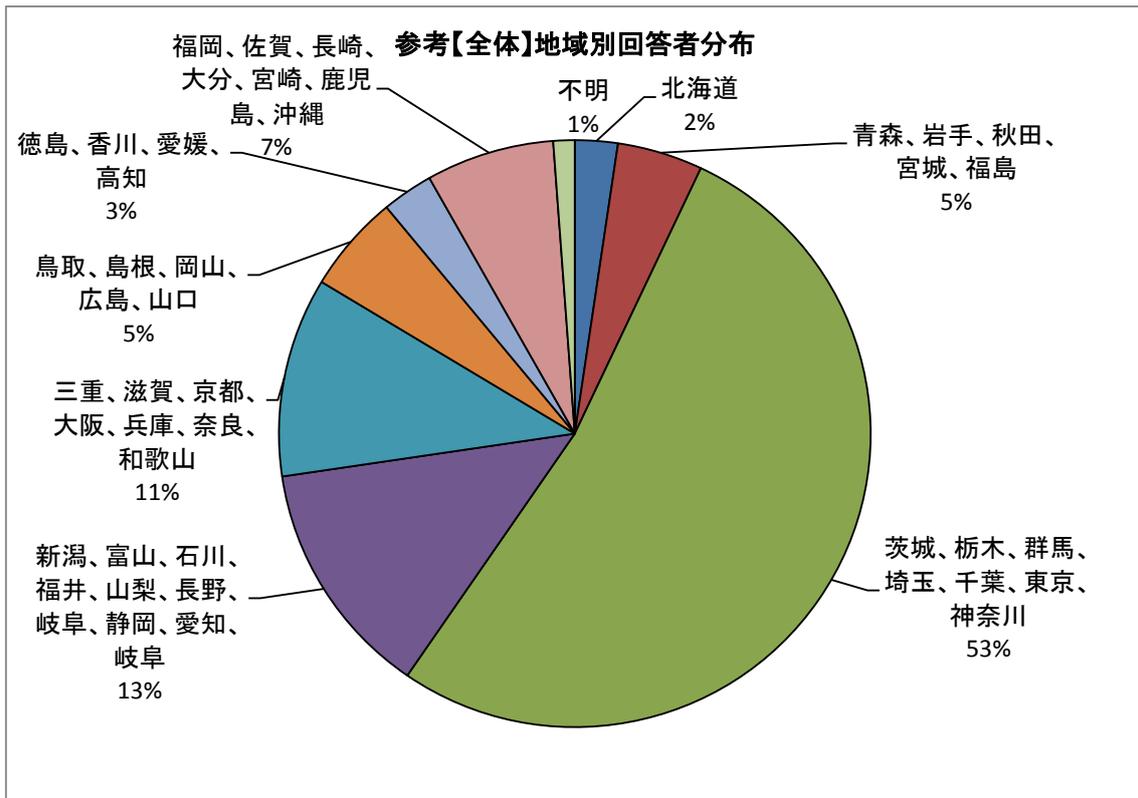
【リウマチの人】  
コンビニエンスストアの利用目的 n=41 複数回答



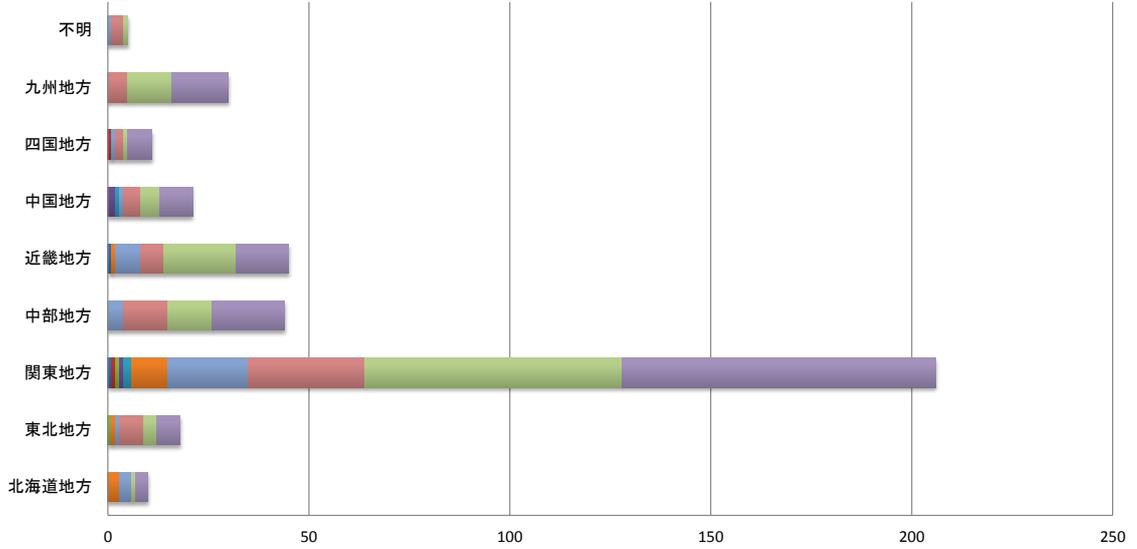
【高齢者】  
コンビニエンスストアの利用目的 n=37 複数回答



【参考】地域別、身体特性別にみるコンビニエンスストアの利用について



【全体】地域別利用するコンビニエンスストアの店舗数 n=390 単一回答(無回答を除く。)



	北海道地方	東北地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州地方	不明
■ 利用店舗なし	0	0	1	0	1	0	0	0	0
■ 7店舗	0	0	1	0	0	0	1	0	0
■ 6店舗	0	1	1	0	0	0	0	0	0
■ 特定の店舗はない	0	0	1	0	0	2	0	0	0
■ 10店舗	0	0	2	0	0	1	0	0	0
■ 5店舗	3	1	9	0	1	0	0	0	0
■ 4店舗	3	1	20	4	6	1	1	0	1
■ 1店舗	0	6	29	11	6	4	2	5	3
■ 3店舗	1	3	64	11	18	5	1	11	1
■ 2店舗	3	6	78	18	13	8	6	14	0

## 15. コンビニエンスストアで良かった人的対応

### 【(出)入り口での誘導(ドア)】

番号	回答	身体特性
1	私が、ドアのそばの入口付近で迷っているときにお客さんや通行人が入口のドアを開けて声をかけてくれる。	盲
2	私が買い物を終えてお店を出ようとする時に店員さんがドアを開けてくれるので助かります。	盲ろう
3	入り口のドアが手動式開閉ドアなので店員さんが開けてくれるところが多い。	下肢障害
4	手動入口の場合には店員が手伝ってくれる。	下肢障害
5	店員がドアの開閉を行ってくれる事。	下肢障害
6	私は車いす者ですが、自宅近くのコンビニエンスストアは、ドアが自動開閉しないので私が入室するのに気づくとドアを開閉してくれる。	下肢障害
7	自動ドアでない場合の開閉サポートは非常にありがたい。	下肢障害
8	いつも利用するコンビニで、車椅子で入店すると入口のドアを素早く開けて頂くところが、何店かありますのでありがたく思っております。	下肢障害
9	問題なし。	下肢障害
10	私が外に出るとき、店員さんが手動ドアを開けてくれました。	下肢障害
11	店員さんが私(車椅子)に気付いて手動のドアを開けてくれました。	下肢障害
12	入り口のドアが手動式開閉ドアなので店員さんが開けてくれるところが多い。	下肢障害
13	自動ドアでは無いので、店員やお客さんが開けてくれる事。手動ドアなので、店員とかお客が開けてくれる。	下肢障害
14	入店の時は気が付けば、出店の時はドアを開けてくれる。	下肢障害
15	できる限り自動ドアの店を利用するが、気づいて開けてもらえると嬉しい。	下肢障害
16	車椅子利用者にはドアを開けて、通り抜けるまで待機してくれる。	下肢障害
17	自動ドアじゃない店は店員さん開けてくれることがあり助かります。	下肢障害
18	店員さんが入口で扉を置けてくれる。	下肢障害
19	入口に5mmほどの段差があり意外にそれがキャスターに引っかかり難儀しているとドアを開けていただくことがある。	下肢障害
20	扉を開けてくださる。	下肢障害
21	ドアを開けてくれる。	下肢障害

番号	回答	身体特性
22	ドアの開閉を大丈夫か自然に訪ねてくれ、手伝いが必要ないことを確認してくれた。	下肢障害
23	登りスロープの先の自動ドアを先あけておいてくれると、車いすで勢いをつけて入りやすい。	下肢障害
24	手動式の扉の場合、扉を解放しておいてくださったり、開けてくださる。	下肢障害
25	店員さんがドアを気付いた時開けてくれる。	下肢障害
26	毎回、支払い後に定員がドアの開閉をしてくれる。買い物袋を膝の上においているので、袋がバランスを崩し落ちる率が低下。	下肢障害
27	手動扉の場合、こちらに気付けば店員が開けてくれる。出る時は扉を開けてくれる。	上下肢障害
28	店員さんが入口で扉を置けてくれる。	上下肢障害
29	店員さんが扉を開けてくれる。	上下肢障害
30	私が利用して店を出る時、店員の方がドアを開けて待つて頂き声がけをして頂き安心して出られた。	上下肢障害
31	杖を使用していると時にドア開けていただいた。	難病(リウマチ)
32	自動ドアでなく開けて頂いた。	難病(リウマチ)
33	出口でドアを開けてくれる。	難病(リウマチ)
34	入りやすい。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
35	良い。	難病(パーキンソン)
36	歩行障害のため、ドアを開けてくれる。	難病(パーキンソン)・下肢障害
37	入り口が自動ドアでないお店で、レジが終わるとすぐにドアを開けていってくださること。	難病(その他)

#### 【(出)入り口での声掛け(対応)】

番号	回答	身体特性
1	店員さんが私に気付くところから声をかける前に「少々お待ちください」等声をかけてくれる。	盲
2	私が店員の方に援助の依頼をするとすぐに買い物の援助をしてくれた。	盲
3	よく行くコンビニでは、店員から声をかけてくれる。	盲
4	よく利用する店舗では、店員の方が私の顔を覚えてくださっており、レジ付近で声をかけてくれ、そのまま店内を案内して下さるため助かっている。	盲

番号	回答	身体特性
5	私がよく利用するコンビニに行くと、商品を購入する手伝いのため、カウンターから出てきてくれ声をかけてくれる。	盲
6	レジ対応で忙しいときでも、「少々お待ちください」と声をかけてくれるため、気づいてもらえたことがわかる。安心して待つことができる。	盲
7	海外で利用したコンビニの店員さんが親切ではない。また、人の身なりで判断して、親切にするかしないかを決めることもある。日本では店員さんのはずれが少なく安心して使える。また身なりや自分の思い込みでお客への対応を変えることがないのでとても良い。	盲
8	海外の知っているコンビニでは店員さんが挨拶してくれたり、案内してくれたり、説明してくれたりはない。ただ、黙って店に入って、ほしいものを自分で取って、お金を払って帰るだけ。日本では店員さんがとても親切に挨拶してくれたり、案内してくれたりするのでとても良い。	盲
9	声をかけてくれるので、店員さんがどこにいるかわかって、とても助かる。	盲
10	全盲です。入り口で声をかけると、来てくださいます。	盲
11	ほとんどの場合、入店した瞬間に気が付いてくれる。	盲
12	レジがいっぱいでも奥からスタッフが出て来てくれる。	盲
13	私の事を覚えていてくれ、いつも店舗に入ると最後まで誘導、説明等をして頂いています。	盲
14	入店したら声をかけてくれる。	盲
15	ほとんどのコンビニで、入り口近くにレジがあるので、店員さんに声をかけやすい。	盲
16	店員さんが顔を覚えていてくれて声をかけてくれる、混んでいてもちょっと待っててくださいとか必ず対応してくれる。	盲
17	入り口にうまくたどり着かないときには誘導してくれる。	盲
18	入店時に声掛けしてくれる。	盲
19	いつも利用するコンビニでは、朝早くても私のことを覚えてくださり、入店すると声をかけてくれたり、買う物を取ってきてくれます。 忙しい時でも、少し待つと対応してくれます。	盲
20	○	盲
21	店員が、入口で、いつでも、いらっしやいませとの挨拶。別のお客と対応中でもちょっとお待ちくださいと言ってくれるのが良かった。	盲

番号	回答	身体特性
22	わかりやすいので、一人で行っても大丈夫です。声をかけてくださる方がいらっしゃることもあります。	盲
23	入口に近い位置にレジがあるので、こちらからも声がかかりやすく、また声もかけてもらいやすい。	盲
24	私がいつも利用したコンビニエンスストアでは、私のことを覚えていてくださり、入店ですと一声かけてくれるので助かります。	盲
25	店員が、たいがいは入口を入ったところで「少々お待ちください」と声が聞こえます。	盲
26	店員が「お手伝いしましょうか？」と声をかけてくれる。必要がない場合もあるので、そのように声をかけてくれるとこちらでお願いするか選択できるので良いと思う。	盲・難病その他
27	白杖をもって入店すると店員さんがぱっと出てきてなにかお手伝いしましょうかと聞いてくれる。	弱視
28	どのコンビニでも、店員さんが必ず「いらっしゃいませ」と声をかけてくれるので、レジがどのあたりか、店員さんがどのあたりにいるのかがわかってとても安心。お店にとっては当たり前かもしれないけれど、この声掛けはすごく助かる。	弱視
29	来店時にほぼ店員さんが挨拶をしてくれるので安心する。	弱視
30	「いらっしゃいませ」のあいさつでレジ位置の見当が付く。	弱視・難聴・うつ病
31	笑顔であいさつ、うなずき。	ろう
32	自宅の近くにあるコンビニがある。いつも、このコンビニに行っているから、私の顔を覚えている。覚えてくださっているから、いつもあいさつをしている。	ろう
33	私がいつも利用するコンビニエンスストアでは、私のことを覚えていてくださり、入店するとひと声かけてくれるので助かります。	ろう
34	顔を見て声をかけてくれる。	難聴
35	あいさつ。	盲ろう
36	私がレジを探している時に、店員が私の手をとって誘導してくれるので助かります。	盲ろう
37	私がよく行く店舗では店員さんが私のことを覚えていてくれて声をかけてくれます。	下肢障害
38	優しい。	言語障害・脳性まひ
39	雨の日などは必ず店員さんが、床がすべるので気をつけるようにと気にかけてくれる。	難病(リウマチ)
40	「いらっしゃいませ」と言ってくださいます。	難病(リウマチ)
41	店員さんが、私が入るとすぐに、顔が合うところで「いらっしゃいませ！」の音が聞こえる。	難病(リウマチ)・下肢機能障害

番号	回答	身体特性
42	いらっしやいと気軽に声掛けなど。	難病(リウマチ)・上 下肢障害
43	良い。	難病(パーキンソン)
44	いらっしやいませと必ず声をかけてくれる。	難病(パーキンソン)
45	「いらっしませ」と必ず言って気持ちがよい。	難病(パーキンソン)
46	店員が明るく声掛けしてくれる。	難病(パーキンソン)
47	元気な声で気持ちよく迎えてくれる。	難病(パーキンソン)
48	その日の特売やニュースを簡単に紹介する。	難病(パーキンソン)
49	店員がいらっしやいと声をかけてくれるので気持ちがよい。	高齢者
50	名前で声をかけてくれる。	高齢者
51	いつも利用するコンビニエンスストアでは、私のこと覚えてくださり、入店するとひと声かけてくれるので助かります。	高齢者
52	私のことを覚えていて、大きな声で挨拶してくれる。	高齢者
53	いらっしやいませの声でホッとする。	高齢者
54	来店時の笑顔の挨拶が良かった。	高齢者
55	入店時、退店時の挨拶が気持ち良い。	高齢者
56	いらっしやいませー。	高齢者
57	商品の有無、場所を尋ねるとその場所まで行き、商品名の確認と品物を手渡してくれる等、親切な行動が気持ち良い。(ただし、すべてのコンビニでない)。	高齢者
58	店員のいらっしやいませの一言が気持ちいい。	高齢者

#### 【店内での誘導】

番号	回答	身体特性
1	最初にコンビニに行き始めた際ぎこちなかったが何度か行くにつれて的確な誘導をしてくれるようになった。また、新しい店員も視覚障害者の誘導方法が分かっているようなので、お店で誘導方法など共有していると考えられる。	盲
2	私がよく利用するコンビニでは、会計後出口まで誘導してくれることがあります。	盲
3	商品についてかたっぱしから読み上げるのではなく、どんな商品を探しているか私に質問をしながら、店員の方が商品を教えてくれた。	盲
4	通路に物が置かれていた際、誘導して下さった店員の方が荷物をどけながら歩いてくださり、安心して歩くことができた。	盲
5	慣れないながらも手を引いてくれて商品棚にぶつかったりしないように案内してもらっている。	盲

番号	回答	身体特性
6	一緒に店内を回ってくれるため、お弁当等様々な種類がある商品を比較して購入することができる	盲
7	お店の中でも同じように親切に誘導してくれるのが良い。	盲
8	レジの店員さんやお客さんが誘導してくれる。	盲
9	ひじ、肩につかまらせもらえる。	盲
10	視覚障害者のガイドは、慣れているようで、助かります。	盲
11	なじみの店員なら誘導の方法を知っている。	盲
12	一人で来店した場合、レジで声を掛けると待機中の店員さんを選んで、一緒に店内を回ってくれる。	盲
13	10年ほど前に頻繁に利用していたコンビニエンスストアで、初めての店員に援助依頼を伝えたところ、「どのようにしたらいいですか？知らないのて教えてください」と言って真摯に対応してくれたこと。	盲
14	商品のあるところまで同行してくれる。	盲
15	視覚障害者の介助方法を理解しており、売り場への誘導、レジ、出口へとスムーズに誘導してもらえる。	盲
16	一人で買い物の際は、レジで店員さんに案内の依頼をしています。いつも快く対応して下さいます。	盲
17	目的を告げると品を選んでくれる。	盲
18	私が店に行くと、店内での誘導をしてくれます。	盲
19	わりとどのコンビニでもレジで「見えないので案内してください」と言うと、案内してくれる。	盲
20	こちらから声さえかけることができれば大変親切です。若いアルバイトの方がほとんどですが、とても熱心に対応してくれています。	盲
21	こちらのほしいものを話すと的確にそのコーナーに誘導してくれる。	盲
22	商品のある場所まで案内してくれた。	盲
23	よく郵便を使うために利用していた時期があり、顔見知りになった店員さんが盲人用郵便についても対応してくれた。	盲
24	いやがらずに店内をいっしょに回ってくれて、価格を読んでもくれたり、自分が食べた感想などを教えてくれる。	盲
25	良くやってくれます。	盲
26	店員がいつも誘導してくれる。	盲
27	店員が傍に来て、手の空き次第、商品によって何種類もあり、選びたい時。通路が狭いので誘導して貰うと商品につかかったり落としたりしないですむのが良かった。	盲

番号	回答	身体特性
28	ぼくが利用するコンビニは極力店員が都合がつく限り買い物に付き添ってくれます。客で混んでいて対応が後回しになることはありますが、一言「買い物を一緒にしていただきたいのですが」と言うと、なんとかしようとする意志を感じます。	盲
29	お願いして、店員さんと一緒に歩くこともあります。	盲
30	店員さんが商品選びの手伝いをしてくれる。(実際に一緒に回ってもらったり、持ってきてもらうなど方法はどちらもあります)。	盲
31	私が、時々利用するコンビニエンスストアで、商品の棚を探していると、店員の方が誘導して下さり、目的の場所へたどりつけて助かりました。	盲
32	視覚障害者が商品にぶつからないように安全にガイドしてくださいます。	盲
33	顔なじみのお店では、欲しい物を言うと一緒に探し、選んでくれます。	盲・難聴
34	肘につかまらせてもらえると歩きやすい。歩きながら売り場の簡単な説明「こちらは何の売り場です」等教えてもらえると知識が広がって良い。	盲・難病その他
35	盲導犬と一緒に勝手に散策し、見つからなかった商品だけレジで伝えて探しに行ってもらっています。	弱視
36	私が店内にいた店員に声をかけ、購入したいものの場所を聞くと、快く案内してくれた。また、私から声をかけるより先に店員のほうから「何かお探しですか」など聞いてきてくれる場合もあり、広い店舗だと店員を探すのにも時間がかかる私にとってとても助かった。	弱視
37	私が商品をさがしていると、店員さんが声をかけてくれて、その商品の場所まで案内をしてくれました。	弱視
38	忙しい中、丁寧に対応してくれた。	弱視
39	お願いすると商品の案内などをしてくれる。	弱視
40	基本は一人で買い物ができますが、空いているレジはこちらと声で教えてくださったり、また、おでんの場合はとってくれます。	弱視
41	買いたいものを言ったら誘導してくれた。	弱視
42	勤めていた時に、通勤途中に具合が悪くなり、近くのコンビニエンスストアに入ってトイレを借りた。場所がわからないので店員さんに聞いたところ、朝でレジが混んでいるにもかかわらず、すぐに誘導して下さった。本当になんとお礼を申し上げてよいやら…。	弱視
43	探しても見つけられない商品を探してくれる。	弱視

番号	回答	身体特性
44	何がどこに有るかは覚えているので特に必要はないが、頼めば混でいなければすぐ来てくれる。	弱視
45	私がいつも利用するコンビニでは、入り口を入り、声をかけると必ず感じ良く、アテンド方法も覚えていただいております、スムーズにアテンドしていただけるので、助かります。	弱視・下肢障害
46	障害のある家族とともに来店した際にも、コミュニケーションをとっていただき、それぞれのアテンド方法を聞き入れていただいております、柔軟に対応していただき、気持ちよく利用させていただいております。	弱視・下肢障害
47	お手伝いしますか等、声を掛けて下さると此方からたずね易い。目的の物がハッキリ決まっていない場合はお手伝いを申し出て頂けたのにお断りせざるを得ない場合がありますが、その時は、マイペースで店内を観て探させて頂ければ嬉しい。声掛けをして下さる方はたいがい同じ方様です。	弱視・難聴・うつ病
48	手招き、指さしで誘導してくれる。	ろう
49	常連客であり、たばこの銘柄を覚えてくれているので、筆談なくて助かっている。	ろう
50	顔をおぼえてくれているので、簡単な手話を使ってくれる。	ろう
51	○	盲ろう
52	非常に良い。	下肢障害
53	お客様がどんなものを購入したいか、十分時間を取って下さるのはありがたいです・・・焦らせない。	下肢障害
54	商品の場所を尋ねると他のお客様に注意しながら親切に誘導してくれる。	下肢障害
55	移動に邪魔にならないように、カゴとかを動かして通路を広めてくれる。	下肢障害
56	問題なし。	下肢障害
57	商品の場所を尋ねると他のお客様に注意しながら親切に誘導してくれる。	下肢障害
58	私が利用していますコンビニエンスストアでは、私が行くとすぐ近くまで来てくれるので、いろんな相談が出来てとっても良いです。	下肢障害
59	店員さんが店内でお手伝いしましょうかと声掛けしてくれる。	下肢障害
60	声かけ。	下肢障害
61	よく利用する店舗で私のことを覚えてくださって、きさくに話しかけて下さる。	下肢障害
62	商品の一部が通路にあることに気づき、どけてくれたこと。	下肢障害

番号	回答	身体特性
63	欲しいものを伝えれば案内してくれる。	上下肢障害
64	定員が親切に商品のところまで案内してくれる。	上下肢障害
65	商品の場所がわからない時丁寧に説明して下さった。	難病(リウマチ)
66	質問すれば答えてくれる。	難病(リウマチ)
67	皆さん親切です。	難病(リウマチ)
68	尋ねると教えてくれます。	難病(リウマチ)
69	親切である。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
70	レジへ行く順路を矢印で示しているるので、支払順が分かってよい。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
71	品物によって場所がわからない場合、ある場所に誘導して下さる。	難病(リウマチ)・上下肢障害
72	良い。	難病(パーキンソン)
73	対応がよい。	難病(パーキンソン)
74	一目で障害があることがわかるので親切にしてくれる。	難病(パーキンソン)
75	商品のある場所をていねいに、付き添って教えてくれる。	難病(パーキンソン)
76	私の利用するコンビニの系列店では、初めて入っても店員さんはやさしく対応してくれます。特に緊急のトイレ利用をしたとき、入り口まで誘導してくれました。助かりました。	難病(パーキンソン)・上下肢障害
77	品物を探すときに声をかけると店員が親切に場所を教えてくださいました。	高齢者
78	広くないので商品が分かりやすくてよい。	高齢者
79	物品がどこに展示されているかわからず誘導いただいた。	高齢者
80	分からない時、商品まで案内してくれる。	高齢者
81	商品の陳列場所がわからず困っていたら親切に教えていただいた。	高齢者
82	迷っていると声をかけてくれる。	高齢者

#### 【店内での説明(商品棚)】

番号	回答	身体特性
1	車いすでの買い物は、高い処の品物が届かないので、いつも協力して貰っております。	下肢障害
2	たまに手の届かない場所がある場合は声をかけるとすぐ来てくれる。	下肢障害
3	欲しいものが高いところにあり店員さんをお願いして取ってもらい	下肢障害

番号	回答	身体特性
	ました。	
4	高いところに手が届かないので店員が対応してくれる。	下肢障害
5	高い位置の品物が取れないなど、必要な時は声を掛けてくださいと声を掛けてくれる。	下肢障害
6	高い処の商品は店員又は近くの客にとって貰う。	下肢障害
7	店員さんが高い場所の商品を取ってくれて助かります。	下肢障害
8	高いところの商品について、お取りしますので声をかけていただく。	下肢障害
9	高い所にある商品を取ってくれたりします。	下肢障害
10	高い所の物をかわりにとってください。また、品物が重い場合は持ってください。	下肢障害
12	私が商品棚から商品を取ろうとしているときに、店員さんが気づきお手伝いしましょうかと声をかけてくれる。	下肢障害
13	陳列棚の上段の商品を見ていると、時々「取りましょうか？」と声を掛けてくれる。コンパクトなコンビニならではのサービスではないだろうか。店員を呼ばなくて済むので助かる。	下肢障害
14	たまに手の届かない場所がある場合は声をかけるとすぐ来てくれる。	下肢障害
15	取りたい時はお客か店員に頼む。	上下肢障害
16	チケット購入時に丁寧に入力順序等を説明し、入力も手伝ってもらった。	上下肢障害
17	比較的店員が近くにいるので、手の届かない棚の上の商品を気軽にとってもらえる。	上下肢障害
18	高い商品を見ていた時、店員さんが手伝って下さいました。	難病(リウマチ)
19	近場のコンビニで商品が高いところにあって届かないときに声をかけてくれるので助かります。	難病(リウマチ)・ 下肢機能障害
20	親切。情味がある。	難病(パーキンソン)
21	足が不自由な為、商品がどこにあるのか分からず、固まっている時、親切に案内をし、帰る時に買った荷物(品物)を車まで持参してくれた。	難病(パーキンソン)・ 下肢障害
22	どのお店も商品が分かりやすく並べてある。	高齢者
23	商品の陳列場所を聞いたことがあります。親切です。	高齢者

#### 【店内での説明(その他対応)】

番号	回答	身体特性
1	尋ねると視覚的な情報も含め教えてくれたり商品を触らせて大きさなどを確認させてくれる。	盲

番号	回答	身体特性
2	パンなど種類の多いものでも、すべて読んでくれることがあります。	盲
3	弁当などのパッケージだけでは判断ができないものなど、商品説明をしてくれる。	盲
4	商品説明の際、店員の方が正確な商品名を読み上げてくださったことで、次に同じ商品を購入する際も、正しい商品名を店員の方に伝えられ、スムーズに買うことができた。	盲
5	店員の方が、商品名だけではなく、割引情報や特典情報なども教えてくださったことで、普段より安く買い物できた。	盲
6	食べ物の商品説明の中で、店員の方が実際にその商品を食べてみた感想を教えてくださったことで、いつもより買い物を楽しむことができた。	盲
7	購入したい商品が決まっている場合は、すぐに教えてもらえる。	盲
8	また、購入商品が特定されていない場合は、カテゴリごとに分けて説明してもらえるので助かる。また、触っても大丈夫な商品は、大きさなどを確認するために手に取らせてくれ、説明をしてくれるのはうれしい。	盲
9	最近は防災の観点からか、店員が複数いるので一人の方に声をかけやすい。	盲
10	頻繁に購入する商品を覚えてくれているので、購入しそうなジャンルの新商品が出ると教えてくれる。	盲
11	商品名を言われて購入するか悩んでいると、こちらから聞かなくても値段や大きさなど追加の情報をくれる。	盲
12	商品名がわからなくてもおおよその情報で商品を探してくれる。	盲
13	海外で利用したコンビニは商品を見て買わないと、買わないのにどうして見るのかとおこられることがあるが、日本では買わなくてもそんなことがなくてよい。	盲
14	買っても買わなくても値段やどんなものをきちんと説明してくれるのが助かる。	盲
15	こちらが尋ねなければ値段を言ってくれないケースがあるが、人によっては特売や新商品の情報なども教えてくれたりするので、そんなときは買い物が楽しくなる。と、ついつい余計な買い物をしてしまう。	盲
16	商品を教えてもらえる。	盲
17	新商品や割引している商品を教えてくれる。	盲
18	希望のジャンルの商品名を読み上げてくれるだけでなく、新商品やキャンペーンの情報も教えてくれる人がいる。	盲

番号	回答	身体特性
19	手に持たせてくれるので、大きさや重さがわかる。	盲
20	昼食を購入する際、弁当やおにぎりの種類を、面倒がらずに丁寧に説明してくれる。	盲
21	自分がほしいものについて、どのような種類があるか、新商品は何かなど教えてくれます。	盲
22	私が店に行くと、商品の説明をしてくれます。	盲
23	最近のコンビニは、サラダの賞味期限が近いと半額になったりする場合があるのですが、そういう説明もしてくれます。	盲
24	自分の知りたい情報提供がされるように、聴き方を工夫して、知りたい情報を店員さんが声にしてくれるように誘導している。	盲
25	わたしが今まで利用したコンビニの店員さんはおおむね親切です。欲しい商品はレジまで持ってきてくれて、商品を触らせて確認させてくれます。また弁当やおにぎりなど商品の詳しい情報を知りたいときには、売り場まで誘導していただけますし、おにぎりの具材や弁当の中身をある程度教えてくれます。	盲
26	商品の説明や私の好みそうな新商品の説明をしてくれる。	盲
27	購入したいものを探してくれる。	盲
28	聞くと一生懸命説明してくれます。	盲
29	○	盲
30	私が言った商品を取ってきてくれる。	盲
31	誘導する店員が説明してくれる。	盲
32	商品を尋ねると丁寧に見てもらえる。	盲
33	店員が傍で、購入したい品物を告げた時、品物を手元まで持ってきてくれる。商品によっては何種類かある時その陳列場所まで案内してくれて価格や商品の特徴を説明してくれるのが良かった。	盲
34	店員が、買い物時、商品の内容を教えてくれるのが良かった。	盲
35	一緒に歩いたときには品物の説明をしていただいて買い物をします。	盲
36	商品を選ぶ手伝いを店員さんにしてもらおう。商品の使い方や調理方法、賞味期限など読み上げてもらおう。	盲
37	私が、時々利用するコンビニエンスストアで、購入したい商品を探している時に、店員の方が声をかけてくださり、探している商品を発見できて助かりました。	盲
38	スタッフの方が、いつも行くコンビニでは、食品や飲料を買おうと探していると、「何かお手伝いしましょうか」と声をかけてくれ、陳列されている商品を教えてくれるので、間違ったものを買わずにすんで良かった。	盲

番号	回答	身体特性
39	私が、カウンター近くで、店内が混雑しているときに、順番を待っていると、店員さんが「お伺いしていますか」と声をかけて、用向きを聞いてくれる。	盲
40	利用するコンビニエンスストアで、どのような商品が陳列されているかを確認している時に、店員の方が商品説明を丁寧に下さり、購入する商品がスムーズに決めることができ、助かりました。	盲
41	新商品などができると教えてくれる。	盲
42	客がカテゴリーを伝えれば、ざっとどんな商品があるのか名前を教えてくれて、その後質問に応じて、値段や詳細を一部の商品について説明してもらえるとスムーズに買い物ができると思う。それと、新商品やセール情報などを教えてもらえると買い物に役立つと思う。	盲・難病その他
43	質問すれば答えて下さいます。	弱視
44	顔見知りなので、レジコーナーにある中華まんやファーストフードで何が残っているか教えてくれます。	弱視
45	探している商品を店員に聞いたとき、種類や値段など丁寧に説明していただきいい買い物ができた。1人で探す時間がかかり、近くにあるもっといい商品を見逃してしまったりするので助かる。	弱視
46	欲しいものがあれば一緒に探してくれる。	弱視
47	必要な品物の有無・置いてある場所までの案内・その品物の特徴の説明をわかる範囲でしていただいています。(こちら側が尋ねた場合)	弱視
48	「〇〇ありますか??」と尋ねると、ある場合は、場所までの案内・ある程度の概要を教えてください。	弱視
49	私が欲しい商品を伝えたら、その種類のものを全て読み上げてくれました。	弱視
50	期間限定商品や現在行われているキャンペーンなどを教えてくれた。	弱視
51	値段、商品のな内容などを教えてくれる。	弱視
52	地元のコンビニエンスストアでほしいスイーツがなかなか見つからずにいたら、店員さんが声をかけてくれてすぐに見つけてくれた。また、「何か困ったり、お探しの時には、ご遠慮なくお声掛けください」と言ってくれて、とても嬉しかった。	弱視
53	お惣菜の説明をしてもらえる。	弱視
54	質問すると、店内での説明をしてもらえる。買いたいものがあると、物を取ってきてもらえる。	弱視

番号	回答	身体特性
55	商品選びで迷っていると店員さんが声をかけてくれるので安心する。	弱視
56	おでんを取ってもらうなど、コンビニの店員さんは、みんな親切です。	弱視
57	私がよく利用するコンビニでは、視覚に障害のある私にもわかりやすく商品について、説明いただけ、目的の物を確実に購入出来るので、大変助かります。	弱視・下肢障害
58	目的の物を探し廻っている時等は助かります。また、私が見えない為に気付いていない商品に気付かせてもらえる事もあります。欲しい商品が無い場合には対応して頂いたのに手ぶらで退店しなくてはならず申し訳ない気分です。	弱視・難聴・うつ病
59	ゆっくり話すようお願いしたらゆっくり話してくれた。	ろう
60	筆談で対応してくれる。	ろう
61	手話ができる店員がいるので、商品注文等をするときにスムーズに会話ができるのでありがたい。	ろう
62	アルバイトしている学生と成人に違いがある。コミュニケーションだと、学生はスムーズだが、成人は配慮が足りない。	ろう
63	最近、こちらが聴覚障害者だとわかると、メモやレシートの裏などに質問したことへの回答を筆談してくれる店員さんが増えた。	ろう
64	「ライターをください。」と手話で表現したら、コンビニ店員が「ライター、わかった。」という身振りを表現していただいた。	ろう
65	スプーンや箸やコーヒーのミルクなどを実物で選択させてくれる。	ろう
66	口を大きく開けて話してくれる。また身振りもしてくれる。	ろう
67	店が新しく変わったとき、いつもの場所に品物がなかったが、店員が探して取ってきてくれました。(棚が高くなった時、呼んだら来て取ってくれます。)	ろう
68	顔をおぼえてくれているので、簡単な手話を使ってくれる。	ろう
69	手書きのPOP等もあり、売りたいものが分かりやすい。	難聴
70	コンビニはいつも決まった店なので、聞こえないことを知っており、パンフやカタログ、筆談で説明してくれます。	難聴
71	購入したい品物が見つからない時、店員が探して下さる。	盲ろう
72	○	盲ろう
73	欲しい品物が見つからない時、レジでほしい物を言うと何種類かを実際に触らせてくれたり値段を教えてくれるので助かります。	盲ろう
74	新製品が出ましたのでいかがでしょうか？など説明して下さいます。	下肢障害
75	「高いところは取ります」と言って声をかけてくれる。	下肢障害

番号	回答	身体特性
76	判り易く説明をして貰えます。	下肢障害
77	要望すれば対応してくれる(がほとんど必要なし)。	下肢障害
78	声掛けして貰うと嬉しい。	下肢障害
79	探し物をしていると教えてくれる。	下肢障害
80	先に店員さんから、高い所の物をとる場合、言ってくださいと声をかけてくださる。	下肢障害
81	トレーニング中の店員に、品定めと購入後の製品を身につける手伝いをして貰った。	上下肢障害
82	製品を丁寧に探してくれる。	上下肢障害
83	店員さんが購入したいものを取ってきてくれる。	上下肢障害
84	笑顔で商品のある場所を教えてくれた。	上下肢障害
85	お店の人が買いたいものを持ってきてくれたとき。	言語障害
86	質問すれば答えてくれる。	難病(リウマチ)
87	直ぐに取りに行って下さる。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
88	弁当を選ぶとき、レンジでの使用はどうかと聞いたら快く教えてくれた。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
89	コピーする時、店員がカラーコピーなどは時間を見て援助あり。	難病(リウマチ)・上下肢障害
90	安心、安全が感じられる。	難病(パーキンソン)
91	端的に対応。	難病(パーキンソン)
92	質問すれば、同種のものを取り揃えて説明してくれる。	難病(パーキンソン)
93	コンビニのコピー機をよく利用させてもらっているが、使い方が分かりにくい時、店員さんが親切に教えてくれます。	難病(パーキンソン)
94	コピー機の使用で親切に教えてくれた。	難病(パーキンソン)
95	常に心配りがあり、手をあげると飛んでくるのは良い。	難病(パーキンソン)
96	今の必要なものに対し助言。	難病(パーキンソン)・難聴
97	写真を印刷したり、チケットを購入する際に、色々な手順が分からなくなることもある。そんな時、一緒に操作してくれるので助かります。	高齢者
98	丁寧な説明です。	高齢者
99	こちらから尋ねた時は親切に案内してくれる。	高齢者
100	お分かりですかと一声かけてくれる。	高齢者

## 【レジでの支払い】

番号	回答	身体特性
1	確認ボタンを押すときなど代わりに押してくれる。	盲
2	お札と小銭とを同時にはわたさない。	盲
3	レジの店員の方が、お釣りを渡す際に区別がしづらい5000円札と1000円札を別々に渡して下さり、紙幣の整理がしやすかった。	盲
4	つり銭を受け取る時、落とさないように手を添えてもらった。	盲
5	保険の手紙を持って行くと、店員さんが見てくれて金額も教えてくれて支払いができるのでいい。	盲
6	電話料金を支払うが、電話会社からの手紙を持って行くと、店員さんがちゃんと読んでくれて、金額も確認してくれて、機械も操作してくれるので、困らずに支払いができる。	盲
7	最近は電子マネーでの支払いが可能なところがほとんど。残高を教えてもらえると嬉しいな。	盲
8	値段をはっきり言ってくれる。	盲
9	おつりをお札と小銭を別々に渡してくれる。	盲
10	小銭をレシートの上に乗せずに手渡してくれる。	盲
11	特に料金収納代行利用の際、タッチパネルの捜査を代行してもらえるのが便利。	盲
12	コンビニ決済は便利。銀行ATMは振込できないし、窓口は時間がかかる。ネット決済はアクセシビリティの面で面倒、セキュリティ面で不安。	盲
13	商品名と金額をはっきりと声に出してくれる。おつりを種類別に渡してくれる。	盲
14	私は電子マネーを利用するのですが、いつも行くコンビニでは店員がタッチパネルの操作をしてくれるので助かる。私が上記の対応の良さを本社に伝えたところ、以後その店舗では自然に同様の対応をしてくれるようになったこと。	盲
15	カード残高を教えてくれる。	盲
16	ICカードを手を取って機械につけてくれる。	盲
17	商品について、1点ずつ値段を知らせてくれる。	盲
18	最近は、Edy や nanaco などの電子マネーで支払うことが多いので、カードリーダーの位置が分からないときは教えてもらいます。	盲
19	レジで清算額を告げてくれる。	盲
20	私のわかるようにまず、お札を数えてから渡してくれ、次に小銭を渡してくれて、最後にレシートをくれます。レシートの上にお金を載せて渡されると落としてしまうのでありがたかったです。	盲
21	買った商品数や値段、年齢確認・お財布携帯での決済操作をして	盲

番号	回答	身体特性
	くれる。	
22	内容な合計金額などを教えてください。	盲
23	商品の代金を一品ずつ声に出して処理するのでわかりやすい。	盲
24	店員が、カウンターで支払の時、金銭のやりとり。こちらで出した金額、またおつりの額を詳しく言葉で伝えてくれるのが良かった。たとえば、紙幣や銅貨の金種と数。	盲
25	値段を聞いて、自分で支払をします。	盲
26	レジ係が、支払の際に、急がなくても良いと言ってくれるので、慌てることなく支払ができる。	盲
27	スタッフの方が、いつも行くコンビニでは、公共料金等支払時のタッチパネルボタンで「確認ボタン」を押す際、「〇〇円です、代わりにボタンを押していいですか」と言って押してくれる。	盲
28	私が、時々利用するコンビニエンスストアで、レジの周辺で並んでいるお客さまがいらっしゃるかどうかがうかがっている時に、レジに入っておられる店員の方が声をかけてくださり、すぐにレジの前にたどりつけて助かりました。	盲
29	店員さんがカード残額を教えてください。	盲
30	カード利用のとき、カードを丁寧に教え、手渡してくれます。	盲・難聴
31	レシートとお金を別々に渡してくれる店員が良いと思う。その方が財布に入れやすいので。	盲・難病その他
32	覚えていてくれる人はレシートを渡さず、おつりのみを渡してくれる。おサイフケータイ等の電子マネーを利用するときに、画面にタッチしなければならないことがあり、そのときに代わりに画面を押してくれる。	弱視
33	お釣りを受け渡す際、紙幣や貨幣の種類別に分けて、丁寧に掌の上に渡していただきます。私は、それぞれを順番に違うポケットにしまうため、都度時間を空けてくれます。「大きい方が…、5千円、千円〇枚。残り細かい方が…、500円、100円〇枚、50円～」	弱視
34	私がおつりを受け取る際、落とさないように下から手を添えて渡してくれました。また、ビニール袋を渡す際も、持ちやすいように手を通す部分を手に通してくれました。	弱視
35	小銭をわかりやすく渡してくれた。	弱視
36	お金を丁寧に渡してくれる。	弱視
37	振込用紙での支払の際、画面のOKボタンを押す必要があるのですが、画面のどの辺りを押せばいいか、言葉で説明して下さって助かりました。	弱視
38	ほとんどのコンビニでスイカなど電子マネーが使える支払いは、	弱視

番号	回答	身体特性
	小銭を探す心配をしたり、後ろに並んでいる人の視線を気にしなくていいので助かる。	
39	引っ越す前によく言っていたコンビニエンスストアでは、電子マネーの支払いでも合計金額をきちんと伝えてくれる店員さんの心づかいが嬉しい。意外と金額を言ってくれないことが多い中、本当に助かっていた。	弱視
40	同じく引っ越す前によく言っていたコンビニエンスストアでのこと。アルバイトの店員さんが私の会計の時に、どうしたらいいのかわからず戸惑った様子。店長さんが間髪入れずに、「金額をはっきりと口頭で、お釣り手わたし！」と指示。アルバイトの方は、勿論鮮やかな会計対応だった。ここはアルバイトの方に、私との対応の場面で店長さんが的確に指示を出しているの、いつ行っても安心して利用できた。	弱視
41	郵便振替の支払いの時に、金額を確認してタッチパネル画面にタッチするのだが、地元のコンビニエンスストアでは店員さんが金額を口頭で言ってくれて、私に確認をして画面をタッチしてくれるので、とても安心だし助かる。	弱視
42	良い。	弱視
43	アルコール飲料購入などの際、確認ボタンを押す必要があるのだが、気を利かせて、さっと店員さんが押してくれたり、おつりなどをしまうのをゆっくり待ってくださって、商品の入った袋を手渡してくれたりする店舗がある。	弱視
44	タッチ画面の操作をしてもらえる。	弱視
45	良い。	弱視
46	カードでの支払いの際、画面の操作を快くしてくれる。	弱視
47	レジでの支払いの際、電子マネーを利用するので、残額が足りなければすぐ言ってくれる。	弱視
48	クレジットカードや電子マネーが使えて、小銭の受け渡しが必要ないので、視覚障害者でも買い物しやすい。	弱視
49	一品ずつ値段を読み上げてレジ打ちし、合計も読みあげて頂けるのが助かります。聞き取り難い場合もありますが、聞き返しても応じて頂けるのは有難いです。	弱視・難聴・うつ病
50	ガス料金支払いで、OK ボタンの押し方を指さして教えてくれた。	ろう
51	会計時の素早いレジ対応はストレスが無くて良いです。	ろう
52	カード(ポイント)でお金を支払うので直ぐ済む。	ろう
53	○	難聴
54	店員さんが聞こえていないと思ったとき、指やジェスチャー等で教	難聴

番号	回答	身体特性
	えてくれるがお財布携帯なのであまり心配ない。	
55	支払金額が見てわかるので、数値が聞き取れないためにお札を出してお釣りをもらいお財布が重くなることがないのがうれしい。	難聴
56	電子マネーを利用できるのは便利。聞こえないので、小銭が溜まりがちであるが、その煩わしさが軽減。また、公共料金の支払いがレジでできるのも便利。順番待ち(呼び出し)がなく、手続きが簡易で気楽にできる。	難聴
57	レジでは、つり銭の種類を希望を尋ねてくださる(例えば、千円札が良いか?5千円札が混ざっても良いかなど)。	盲ろう
58	私がいつも利用するコンビニエンスストアは、盲ろう者友の会の会議参加の際のお弁当を購入する目的で、通訳介助者と一緒に利用します。特に配慮ということはありませんが、おつりを私にしっかりと手渡していただけます。	盲ろう
59	目が弱視で、耳が難聴なので、「いくらになります」などの店員さんの声は聞こえない。料金は、レジの表示に目を近づけてみている。以前は怪訝な顔をする人も多かったが、最近は少なくなったので、気持ちよく買うことができる。	盲ろう
60	おつりを渡す時に、そっと手渡してくれる。	盲ろう
61	お金を見間違えて、出す金額を間違えてしまったときも、優しく教えてくれた。	盲ろう
62	アルコールを買った時に、年齢確認の画面操作を店員さんがやってくれた。	盲ろう
63	画面で「確認」ボタンを押す必要があるとき、店員はボタンの位置を手で示してくれる。	盲ろう
64	カード払いをしたいとき、カードをかざすと、カードのバーコードを読み取る場所に手で示してくれる。	盲ろう
65	店員さんが私におつりを手渡ししてくれる時、札やコインを数えながら手に持たせてくれるので助かります。	盲ろう
66	レジカウンターから出てきて、腰を降ろしおつりを渡してもらいました。	下肢障害
67	カードが使えるので便利です。	下肢障害
68	ディスプレイのボタンを押してくれる。	下肢障害
69	単独の場合は店員にお財布から出して貰う。	上下肢障害
70	小銭を取りづらいので電子マネーが使い助かる。	上下肢障害
71	早く精算してくれる。(店員が直ぐに。)	上下肢障害
72	お釣りを財布に入れてくれる。	上下肢障害
73	金額を分かりやすく教えてくれる。	上下肢障害

番号	回答	身体特性
74	腕を上げにくいので、購入した商品やお釣りを手元まで渡してもら えることがあるので、受取りやすい。	上下肢障害
75	車いすではレジ台が高いので、店員がレジから出てきて精算して くれる。	上下肢障害
76	手が不自由なので、お金の出し入れが遅い。それでもあせらずに 待っていてくれ、商品を渡す時も気を使ってくれます。	上下肢障害
77	指が不自由なので、小銭を出すのが時間がかかるが、気持ちよく 待ってくれた。	上下肢障害
78	おつりを渡して下さる際、店員さんが私に届きやすいよう身を乗り 出し てくださること。	難病(リウマチ)
79	お金を取り出すのに手間取っていたところ、いやな顔せず待つて 下さった。	難病(リウマチ)
80	的確。	難病(リウマチ)
81	お釣りがもらいにくいのですが、ちゃんと手の中に入れてくれる人 にはありがたく思います。	難病(リウマチ)
82	「お荷物はよろしかったらこちらへどうぞ」とレジカウンターへ置くよ うに案内してくれたため落ち着いて財布から小銭が出せた。	難病(リウマチ)・下 肢機能障害
83	なにがいくらで・・・●●●円とはっきりわかるようにレジを打って 下さる。	難病(リウマチ)・下 肢機能障害
84	1円がなくて困ったら、ポイントカードを使うことを教えてくれた。	難病(リウマチ)・下 肢機能障害
85	手指をみて、つり銭等を財布に入れてくれる。	難病(リウマチ)・上 下肢機能障害
86	手が不自由なので支払いに時間がかかるが、待ってくれる。	難病(リウマチ)・上 下肢機能障害
87	てきぱきと支払い明細を口に出し、お客に親切にわかりやすく説 明している。	難病(パーキンソン)
88	小銭での支払いにいやな顔をせずに待ってくれる。	難病(パーキンソン)
89	つり銭をもらう時、しっかり握らせてくれた。	難病(パーキンソン)
90	お金を払うのにモタモタしていても「急がなくても大丈夫ですよ」と 笑顔で待ってくれる。	難病(パーキンソン)
91	店員さんがカウンターで公共料金支払い時、金額の確認を伝えて くれますので、安心できました。	難病(パーキンソン)
92	現金またはカードを丁寧に受取、のろくても親切に対応してくれ る。	難病(パーキンソン)
93	小銭が取り出しにくく、時間がなかかっている時、ゆっくりと待つて 下さる。	難病(パーキンソン)

番号	回答	身体特性
94	ゆっくりでいいですよと声をかけて頂いた。	難病(パーキンソン)・上下肢障害
95	時間がかかっても忍耐強く待ってくれる。	高齢者
96	あまり待たせないように直ぐにチェックしてくれる。	高齢者
97	支払いにもたついてもあせらないようにしてくれる。	高齢者
98	カード支払い、気持ちよく扱ってくれる。	高齢者
99	プリペイドなので小銭がいらなくて良い。	高齢者
100	いつもテキパキと対応して下さる。特に混んでいる時の対応の仕方が早い。	高齢者
101	金額を口頭で確認し安心です。	高齢者
102	細かいお金での支払いも待っていてくれる。言ってらっしゃいと言ってくれる。	高齢者
103	商品がバーコードのため、支払う料金が早く分かる。	高齢者
104	金額の確認はもちろんのこと、手渡したお札の確認、ゆっくりとわかりやすくお釣りの確認、あたためるかどうか、お箸スプーンの要不要等、親切に対応している。	高齢者
105	さいふからお金を出すのが遅いけど、じっと待ってくれます。	その他(重症筋無力症)

#### 【レジでの対応】

番号	回答	身体特性
1	同じ大きさの飲料の缶やボトル、レトルトパウチなど、形で商品の内容がわからないものに、セロテープなどを貼って目印にしてくれるのは大変助かる。	盲
2	込み合っているときは、きちんと列の最後に並ばせてくれる。(優先して先にやってもらおうと他のお客さんに申し訳ない気分になるので)	盲
3	時々こちらから言わなくても、同じ形のもの(缶ジュース等)で区別がつきづらいものは、シールや袋を分ける等、わかるようにしてくれる。	盲
4	支払いが終わると、店の出口まで案内してくれる。	盲
5	私が今年の1月に職場近くのコンビニエンスストアでおでんを購入した際、味噌と辛子を希望する私に、店員が「形が同じだからわからないですよ。味噌の方にセロテープを貼っておきますね」と言ってくれたこと。私が上記の対応の良さを本社に伝えたところ、以後その店舗では自然に同様の対応をしてくれるようになったこと。	盲
6	レジもだいたい出入りに近いところにあることが多いので、店員	盲

番号	回答	身体特性
	を見つけることも容易です。	
7	店員さんとは顔見知りなので、支払いの時も、品物の良しあしも確認出来て安心です。	盲
8	店員が、レジカウンターで、買い物時ほとんど、注文を聞き、商品を持ってきてくれる。	盲
9	スタッフの方が、いつも行くコンビニでは、支払時、レジの場所がよくわからずに困っていると、「こちらへどうぞ」とレジの場所から声をかけてくれる。	盲
10	私が、レジで、チケット発券などの時に、何かボタンを押さなければならぬ、またはサインが必要なとき、代わりに押したり、私の持参した印鑑でサイン代行してくれる。	盲
11	レジ袋、おつりを手元までわかるように受け渡してくれた。	弱視
12	買ったものを袋に入れて手渡してもらえるので助かる。	弱視
13	自分が行くと無人であったところに必ず店員さんが付いてくれる。	弱視
14	私がよく利用するコンビニでは、料金の受け渡し、商品の入れ方や持ち帰り方、分類のほうほうなど、一つ一つ言葉で確認していただだけ、商品詰めされた袋を車椅子にかけていただくところまで確実に行っていただけるので、とても助かります。	弱視・下肢障害
15	どうしてもレジ以外の店員さんがおられず見つからずにレジに並んで質問せざるを得ない場合が多々ありますが、丁寧に対応して頂けて助かります。混む時間は遠慮します。また、レジとは別に机が有るコンビニは大変便利です。買った商品や財布等を整理できて安心して店から出られるので。	弱視・難聴・うつ病
16	耳が聞こえないと伝える前に店員の方から耳が聞こえない人だろうと気付いてくれて、メモに書いてくれたり、身振りで伝えてくれたりするとき、こっちの手間が省けて助かります。	ろう
17	私がいつも利用するコンビニの一部の店員は、私からは言ってないにもかかわらず私が耳が不自由なことをそれとなく知っており、レンジや箸、スプーン等視覚的に分かるようにしてくれるので助かります。	ろう
18	揚げ物などレジ横での販売物を、指で商品を指し(指さし)、指で数を「1つ」で注文できたとき、「割り箸・スプーン・袋は要りますか？」の時も、現物を提示してくれたので、何を伝えたいのかわかった。	ろう
19	手話ができる店員がいるので、たわいない話ができる。	ろう
20	店員さんから飲食品の時、ストロー、スプーン、箸等実物を見せてくれて、分かった。	ろう

番号	回答	身体特性
21	行きつけのコンビニでは、こちらが聴覚障害者だと分かってくれているので、ビニール袋があるかどうか尋ねてくる時、袋を持ち上げて見せて確認してくれるのでわかりやすい。	ろう
22	どこでも「会員カードを持っていますか?」といつも尋ねてきますが、私が行きつけのコンビニでは、「カード」の身振りで尋ねてくれます。	ろう
23	私がろうであることを店員が理解し、マスクを外して「お弁当温めますか?」と確認して下さった時、助かりました。	ろう
24	身振り(カードは?袋は?実物提示して伝えてくれる。)	ろう
25	温めるの身振り出された人もあるのでよかった。	ろう
26	たまに自分(ろう者)の事を覚えているか思いだして、身振りで対応してくれる人もいます。	ろう
27	口を大きく開けて話してくれる。また身振りもしてくれる。	ろう
28	手話ができるスタッフがいた。	ろう
29	箸などが必要な時に実際に実物を見せてくれる。	ろう
30	スプーン、はし、を見せて、どっちがいいか聞かれることがある。	ろう
31	タバコの銘柄を覚えてくれてすぐ出してくれる。	ろう
32	支払いが終わった後に「ありがとう」という手話を使ってくれた。	ろう
33	コーヒーマシンのチケットのおすすめ。	ろう
34	いつも決まった店員が対応してくれる。	ろう
35	顔をおぼえてくれているので、おつりを手を添えて渡してくれる。	ろう
36	いつも利用するコンビニでは、私のことをよく覚えています。	ろう・言語障害
37	店員が、レジで、おにぎりを「暖めるかどうか」を聞く際に、レンジを指さしてくれたこと、ポイントカードの見本を出して「あるかどうか」の確認がよかった。	難聴
38	いつも利用するコンビニでは、筆談や身ぶりで対応してくれる。	難聴
39	コーヒーを注文する時手話表現すると理解してくれている。	難聴
40	ていねいに対応してくれる。	難聴
41	どこのコンビニでも、何か聞かれることが多い。「お箸ありますか」「袋分けますか」「お手ふきありますか」「(弁当)温めますか」など。 聞こえないというと、お箸やスベアの袋、お手ふきなど、具体的に取り出して示してくれるのでわかりやすい。温めるかどうか聞くときは、弁当とレンジをそれぞれ指さしてくれたりする。	難聴
42	私が難聴であることを理解してくれて、店員さんに対応しやすい。	難聴
43	話しかけられて、「聞こえないです」と答えると、おはしやフォークを	難聴

番号	回答	身体特性
	取り出して、必要か聞いてくれる。	
44	箸やストローが入りますかと言われる時、聞こえないので、適当に頷いていたけど、近所のコンビニでは顔見知りの定員さんが、ストローとか、箸を見せて袋に入れるか入れないかの仕草を見せてくれるので、通じました。	難聴
45	明るく接してくれたときでしょうか。	難聴
46	空いているレジを教えてください。	盲ろう
47	「あたためますか?」「お箸いりますか?」などの確認が聞こえないとき、身振りで行ってくれた。	盲ろう
48	盲ろう者の知り合いが、コンビニで買い物をしたとき、手のひら書きで対応してくれてよかったと聞いた。	盲ろう
49	レジが二つあって、一つが休止中で順番を待っているとき、店員が休止中のレジに誘導して対応してくれる。	盲ろう
50	店によっては優先してくれる。	下肢障害
51	レジが混んでいるときに優先的に他のレジを開け誘導する。	下肢障害
52	こころが和むような人に出会った時は、嬉しいです。	下肢障害
53	車いすで並んでいる人を見ると対応が早い。	下肢障害
54	酒類の購入の際タッチパネルに届かないが確認しながら代わりにタッチしてくれる。	下肢障害
55	レジが混んでいるときに優先的に他のレジを開け誘導する。	下肢障害
56	ごくごく自然に声をかけてくれたり、普通に接してくれる。	下肢障害
57	なるべく持ちやすい袋に入れてくださったり、どこに置きますか? 入れ ますか? と気遣いがある。	下肢障害
58	元気の良い挨拶。	上下肢障害
59	私が利用した時、レジが空いている方へ誘導して頂き感じが良かった。	上下肢障害
60	不要のレシートを処分してくれた。	上下肢障害
61	ペットボトルの口を開けてくださいました。	上下肢障害
62	接遇マナーがとても丁寧。	上下肢障害
63	対応が素早く待ち時間が短い。	難病(リウマチ)
64	中で仕事されていても、何か所もあるレジに、すぐ戻って対応して下さる。	難病(リウマチ)
65	私の手で覚えてもらえていて(どこに行っても)少しもたついていても、急がせないのであせらなくて良いのがうれしい。	難病(リウマチ)
66	店員さん全員、オーナーも声をかけて下さる。買ったものをバッグに入れてくださいます。	難病(リウマチ)
67	店員さんが親切で気持ち良い。キャリーバッグの中に、荷物を入	難病(リウマチ)

番号	回答	身体特性
	れてくださいます。(私の手が不自由なので。)	
68	段取りよく、手際よい。	難病(リウマチ)
69	カードがあった方が安いと教えてくれた。	難病(リウマチ)
70	私が時々利用するコンビニではレジの待ち時間が少ない様に待つ人数に応じて、レジを一つから二つにして対応してくれる。職員が笑顔で対応してくれるのが、また利用する気持ちになる。	難病(リウマチ)
71	仕事がスムーズ。	難病(リウマチ)
72	店員さんに購入したペットボトルのふたを開けてもらう時、快く開けてくださり助かりました。	難病(リウマチ)
73	買い物をしたものをカゴに入れているが、それを持ち上げられないのをわかってもらって、買い物が終わりそうな時に取りに来てくれるので大変助かります。	難病(リウマチ)
74	混んできるとすぐに隣りをあけてくれた。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
75	明るい声で対応してくれる。レジで待たせない。外国人でも接客態度が良い。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
76	大学のコンビニで商品が入った袋を私が持ちやすいように渡してくれるので助かります。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
77	店員さんがテキパキとレジ打ちをして下さり、とても気持ちが良かった。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
78	対応があたたかい。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
79	ペットボトルを買った時、キャップを開けてくれる。(手に力がないため開けられない。)	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
80	親切、おしぼりを下さる。感じが良い。	難病(リウマチ)・上下肢障害
81	感じが良い。ありがとうございましたの音がある。	難病(パーキンソン)
82	お客の待ち時間を考えて窓口2か所をフルに活用。補助店員の配置に重点を置いている。	難病(パーキンソン)
83	レジがあいているとレジががりが直ぐに入る。レジで待たせないようにしている。気遣いを感じられる。	難病(パーキンソン)
84	レジに並んでいるところ、声をかけ対応してくれました。	難病(パーキンソン)
85	混雑店でのレジ誘導が声をかけてくれるので助かる。	高齢者
86	手際よく対応してくれるので、待ち時間が少なくてよい。	高齢者
87	列が長くなったら、すぐ隣のレジを開ける。	高齢者
88	買い物以外のことでもひと声かけてくれる。	高齢者
89	テキパキと手際が良くありがとうございました。	高齢者

番号	回答	身体特性
90	聴覚障がい者と手話でしゃべっていると、お会計の際に店員さんが「ありがとうございましたって手話でどうやるんですか？」と尋ねてくれました。お支払いの後、手話でお礼を言っていただけて嬉しかったです(聴覚障害者情報提供施設の近くにあるコンビニだからかもしれません)。	その他

#### 【代筆】

番号	回答	身体特性
1	宅配の伝票の代筆等、親切に対応してくれる	盲
2	宅急便の送付伝票を代筆してくれる。	盲
3	店員が、カウンターで、日中お客の少ない時間帯を選んで代筆。	盲
4	店員さんに宅配便の伝票の代筆をしてもらおう。	盲
5	振込、宅配の伝票への代筆が良かった。	盲
6	急ぎで送らなければならない郵便物のあて名を店員さんが書いてくれた。	盲
7	視覚障碍者がよく利用される街(四谷や高田の馬場)のコンビニの店員さんは、とても親切で、お買い物のお手伝いをしてくれます。 私はメール便をよく利用しているのですが、私の地元では、サインを記入しなければいけないところがあるときは、記入する場所を店員さんに教えていただき、自分で記入しますが、高田の馬場のコンビニでは、サインを省略しているのか、店員さんが記入してくださっているかで、サインをしなくて済みます。 しかし、先日、地元(調布市仙川)のコンビニでは、店員さんが私の名前を確認されてから、店員さんが代筆してくださいました。とても安心でき、ありがたいことでした。	弱視

#### 【ファックス(操作)、コピー機、ATM 及び情報端末操作】

番号	回答	身体特性
1	ATM やその他端末を利用する際、タッチパネルの端末を操作してくれます。	盲
2	店内の端末操作等、親切に対応してくれる。	盲
3	コピーを取る時に、自分では操作できないので、店員さんをお願いすると、いつも親切に機械を操作してくれるのがいい。	盲
4	自分ではできないが、店員さんが操作してくれるので助かる。	盲
5	チケットなどの端末操作を、店員さんがやってくれるのですごく助かる。振込の支払いも同様に、店員さんが代わりに操作してくれ	盲

番号	回答	身体特性
	るので、とても助かる。	
6	チケット発券サービスや通販の支払いなど、口頭で用件を伝えると、代わりに操作してくれる。また、出口まで見送ってくれて、入り口付近の段差や障害物に気を配って説明してくれる店員さんが多い。	盲
7	店員に FAX 送信や情報端末を操作してもらっていて、私が店員に手間と時間を取らせていることの礼を伝えると、店員が「全然気にせず、いつでも頼んでください」と言ってくれたこと。	盲
8	宅配便の伝票、チケット購入の際の端末の取り扱いとコピー機など、見えないとできないことを依頼するが、ほとんど気持ちよく対応してもらえる。	盲
9	私が店に行くと、チケットサービスの機械の操作の代行をしてくれます。	盲
10	コピー機や情報端末でのチケット(高速バスのチケットを買うことがある)時も操作を依頼したところ操作を拒否されたことはありません。	盲
11	ATM の操作を嫌がらずにやってくれる店員さんも多いのでガイドさんと行かなくてもお金がおろせるので助かります。	盲
12	情報端末の操作でもたついていると声をかけてくれる。	盲
13	スタッフの方が、いつも行くコンビニでは、どうしてもコピー機や情報端末を使わなくてはならない時に、お願いすると操作を代行してくれ無事に目的が果たせて良かった。	盲
14	チケットの発券はタッチパネル操作になっているため、自動券売機ではできないが、コンビニなら必ず店員が対応してくれるため助かる。	盲
15	コピー機がうまく使えなかつたりしたときに手伝ってくれた。	弱視
16	チケットサービスを利用した際に、機器の操作法がわからず説明をしてもらったところ、大変わかりやすき説明してもらった。	弱視
17	チケット購入はなかなか難しいので、声をかければすぐに代わってしてしてくれる。	弱視
18	チケットの購入に苦戦していた時店員さんから声を掛けてくれたので助かりました。	ろう
19	操作を替わってやってくれる。	下肢障害
20	タッチパネルが可動式になっていて、店員さんが操作しやすい位置に設定してくれた。	下肢障害
21	私がコピー又は FAX のみで利用しても、笑顔で対応してくれるの	上下肢障害・腎障害

番号	回答	身体特性
	で遠慮なく使いやすい。(買い物せずに買えることが多い。)	
22	教えてもらえる。	難病(リウマチ)
23	使い方を丁寧に教えて下さった。	難病(リウマチ)
24	分からない時に尋ねると、親切に教えてくれる。	難病(リウマチ)
25	店員は親切に教えてくれるので。	難病(リウマチ)・上 下肢機能障害
26	新規開店して間のないコンビニで端末機の使用方法がよく分からなかったが、店長が電話で教えてもらい長対応してくれました。	難病(リウマチ)・上 下肢機能障害
27	コピーする時、店員がカラーコピーなどは時間を見て援助あり。	難病(リウマチ)・上 下肢障害
28	コピー機を使う時、(サイズの小さいもの)、どうしたらいいのか困っていると、声をかけて親切に教えてくれた。	難病(パーキンソン)
29	コピー機の使用で親切に教えてくれた。	難病(パーキンソン)

#### 【コーヒーマシン操作】

番号	回答	身体特性
1	コーヒーマシンなど、見えないとできないことを依頼するが、ほとんど気持ちよく対応してもらえる。	盲
2	私の行くコンビニエンスストアのコーヒーが好き。コーヒーを頼むと店員さんがミルクや砂糖の量など細かく聞いてくれて、いつもおいしいコーヒーが飲めてとてもいい。	盲
3	コーヒーマシンを、快く操作して下さった。	弱視
4	(コーヒーマシンの操作)店員さんが操作をしてくれて助かっている。	弱視
5	コーヒーマシンのつかいがわからない時、コンビニの店員さんは、みんな親切です。	弱視
6	コーヒーを買ったとき、マシンの操作をやってくれた。砂糖やミルクも入れてくれた。	盲ろう
7	コーヒーマシンとか慣れない取扱いに手を貸してくれる。	高齢者

#### 【トイレの利用】

番号	回答	身体特性
1	トイレが自由に使えることが嬉しい。(頻尿なので)	難病(パーキンソン)

#### 【買い物後の誘導】

番号	回答	身体特性
1	店外の道まで案内してくださいませ。	盲
2	自宅近くのコンビニで、レジでの支払い後、店員からの「出口までお連れしましょうか？」との声掛けに、私が「一人で行けるから大丈夫」と伝え、その店員はレジから私を見送ってくれた。尊重されている気がした。	盲
3	買い物後は店外の誘導ブロックまで案内してくれたり、信号を渡る時には青になったのを確認してくれる。	盲
4	近くのバス停まで誘導してくれる。	盲
5	買い物後も店外まで安全に横断できるよう誘導してくれた。	盲
6	車まで荷物を運んでくれて助かります。	下肢障害

### 【雨の日の対応】

番号	回答	身体特性
1	買い物中に急に雨が降ってきて、店を出ると豪雨になっていた。途方に暮れていると、傘を貸してくれた。	盲
2	私が店内で買い物をして帰ろうとした時、自分の傘が無くなっていたので、店員さんが自分の持っていた時の傘より良い傘を貸してくれた事です。	難病(パーキンソン)

### 【手話や身振り等での対応(その他の場面)】

番号	回答	身体特性
1	聴覚障害について理解があり、手話知らない人は身振りで、手話知っている人は手話で対応できることがありがたい。	ろう
2	コンビニの店員さんが「ありがとう」など簡単な手話を使ってくれた時はうれしい。	ろう
3	手話ができる。	ろう
4	一部手話を使う店員がいる。	ろう
5	手話ができる店員がいて安心感がある。	ろう・言語障害

### 【その他(全般)】

番号	回答	身体特性
1	ポストの位置が分からない際は代わりに入れてくれる。	盲
2	基本的に一人で行くことは少ないので、あまり有意義な回答は書けませんが、以前、雨の日に一人でコンビニに行き、まずは入り口を少しウロウロと捜していた時、店内から店員さんが出てきてくれて、入り口のみならず、傘立てを教えてくださいました。雨の日は雨粒が傘に当たったりで周囲の音が聞きづらく、ましてや傘立	盲

番号	回答	身体特性
	てを捜すことも非常に難しいのですが、このときは本当に助かりました。もちろん、店内も案内していただき、効率よく買い物ことができました。	
3	私が目が不自由なことを理解してくれているので、「今日は何にしますか？」と気軽に声をかけてもらえる。	盲
4	対応方法について共有してくれているのか、新しい店員でもとても親切なため、安心して行ける。	盲
5	一定金額以上買うと届けてくれるサービスがとても良い。見えなくても、登録も店でやってくれるので便利。	盲
6	店の奥へ入らなくても商品を取って来てくれる。	盲
7	全員ではありませんが上手にガイドしてくれる人がいます。気持ちが良いです。	盲
8	一人で買い物をしたり、店員さんをお願いして持ってきてもらったり、誰かといっしょに行った時は、いろいろ吟味をして、あまり買ったことのないものも買ってみます。	盲
9	私が、カウンター近くで、順番を待っていると、店員さんが、希望の商品を持ってきてくれる。	盲
10	孫二人と一緒に買い物に行ったときに、抽選があり一人だけ当たったとき、もう1人の小さい子にも同じように「当たった！」と喜ばせてくれました。また、その景品を手にして買い物を忘れてきたとき荷物を持って追いかけてきてくれました。	盲・難聴
11	セルフサービスのおでんを買いたい時、お願いすると入れて貰えるのが有り難いです。	弱視
12	店舗外でも、向こうから挨拶をしてくださり、気持ちがいいです。	弱視
13	地元のコンビニエンスストアでは、プロモーション商品や季節もの、新しいサービスなど、私にもきちんと口頭で営業してくれるので、みんなと同じお客様なんだと感ずることができるし、情報もわかるのでとても嬉しい。営業のしかたもまったく嫌みがなくて大変気持ちがいい。	弱視
14	地元のコンビニエンスストアで、会計の間違いでのやり取りから店員さんと仲よくなり、それ以来何かと声をかけてくれたり、自分の感想なども交えて商品を説明してくれたり、配慮してくれるようになって、とても身近な存在になった。	弱視
15	新しくできたコンビニエンスストアで、始めのうちは私も店員さんたちも多少の戸惑いがあったが、3回目ぐらいからはお互いに慣れてきて、困っているときにタイミングよく声をかけてもらっている。私なりのウィンドウショッピングや商品を見ているときには、声をかけ	弱視

番号	回答	身体特性
	ずに見守ってくれる。大変ありがたいし、気軽に利用できる。	
16	スーパーやデパートでは店が広く店員が少ないためなかなか聞きにくいですが、コンビニは小ぢんまりして商品の場所が分からない時等、大体気持ちよく教えてくれる。	弱視
17	購入した物で賞味期限が近い物を見つけたら、取り替えるか聞かれて期限が長い物に替えてくれる。	弱視
18	車のエンジンの音がおかしいとき、筆談で「修理に出した方がよいです」と教えてくれた。	ろう
19	いつも行っているとこは常連なので、言わなくてもタバコ、フライ等をいりますか？って聞かれること。	ろう
20	顔なじみのため、行くとすぐ、決まっているタバコを取ってくれるので、ありがたいと思った。	ろう
21	他の県で地理が良く分からなかった時に質問したら丁寧に案内してくれて助かりました。	ろう
22	私のことを覚えてくれてる。	ろう
23	いつも利用するコンビニでは、私の事を覚えてくださってますので、分かりやすく話してくれます。	ろう
24	私のことを覚えてくれている人がタバコを取ってくれる。	ろう
25	耳が聞こえないことを覚えていてくれて、ものが落ちたりした時は、教えてくれます。身振り、手振りで話しかけてくれる店員もいます。	ろう
26	私が利用するコンビニエンスストアでは、私のことを覚えてくださったり、ゆっくり話してくれるのが助かっています。	ろう
27	聴覚障害者は通常と違う事態に困ることが多い。イレギュラーだったり突発的だったりの事態があると、聞こえないために内容が判断できずに戸惑うことが多い。コンビニの対応はマニュアル的ではあるが、何を言われているのか推測できることが多いので、対応しやすい面がある。	難聴
28	お昼に行くので同じ店員さんがおり、難聴への理解があり、分かりやすく丁寧に話し、笑顔で接してくれるのでうれしい。	難聴
29	店員さんの対応が、全体的に親切ですね。これが一番のサービスです！（過去に、たった一度ですが、店員から釣銭をちょっと乱雑に渡されて小銭が床に散乱したことがあり、拾うのにこまったことがありましたが、すぐ後ろのお客が手助けしてくれました。）	盲ろう
30	私自身は、同居人、ガイドと利用しているため、店員の誘導などは受けませんが、盲導犬同伴の視覚障害者の利用について、個人的に相談を受けたことがあります。そのときの相談内容には、店	盲ろう

番号	回答	身体特性
	員さんたちの、その視覚障害者を来店拒否せずに、受け入れるために努力なさろうとされたことがうれしく思いました。	
31	コンビニ利用は慣れているので、特に手伝ってもらうことがなければ一人でできる。	盲ろう
32	利用頻度が多いので顔なじみ。困った時は対応してもらえる。	下肢障害
33	高い所の物は店員を呼び取ってもらい「他には無いですか?」と声を掛けられた。	下肢障害
34	高い所の品物を取ってくれる。	下肢障害
35	困っているときは、すぐに声をかけてくださる。	下肢障害
36	店舗と言うより、店員個人によって対応が違う。気の利く人が居る店舗だと安心して、再度行く気になれる。	上下肢障害
37	店員の対応がちゃんと教育されている。	上下肢障害
38	店員さんがやさしく声掛けしてくれる。	上下肢障害
39	いつも行くお店で顔を覚えて暮れました。挨拶や「いってらっしゃい」など声をかけてくれた。	上下肢障害
40	顔を覚えて下さり、挨拶や世間話などができて嬉しい。	難病(リウマチ)
41	何時も笑顔で親しみがもてる。	難病(リウマチ)
42	カゴを持ってきてくださった。	難病(リウマチ)
43	挨拶が良かった。	難病(リウマチ)
44	必要な物だけが買え、余分なものは買わなくて済む。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
45	手際よくあまりお客さんを待たせない。	難病(リウマチ)・上下肢障害
46	足が動かなくなってしまうたら、自宅まで送って下さいました。	難病(パーキンソン)
47	アルバイト、パートも良くしつけられていて気持ちが良い。	難病(パーキンソン)
48	あまり行かないのに、いつも笑顔で迎えてくれ、食べる場所もあるので、そこへ親切に持ってきてくれる。	難病(パーキンソン)
49	無関心でいてもらえることがいい。	高齢者
50	店員さんがいつも元気で気持ち良い。	高齢者
51	何事にもひと声かけてくれるので気持ち良いと感じます。	その他・精神(気分障害)

## 16. コンビニエンスストアで良かった設備

### 【出入り口のドア】

番号	回答	身体特性
1	換気扇の音でするので、分かりやすいです。	盲
2	入店、退店で迷わない。	盲
3	ドアのところでチャイムが鳴っているため、道を歩いているときの目印になる。	盲
4	自動ドアなので、近づくと開くため助かる(自分で開けるタイプだとドアの位置がはっきりわからないことがある。また、買い物から帰るとき、右手に白杖、左手は買ったものでふさがっているので自動の方がありがたい。)	盲
5	ドアのところでなっているピンポンなどの音が、コンビニがある位置を教えてくれるので助かる。	盲
6	手動ドアよりも自動ドアのほうがよい。開閉するときの音で位置がわかる等。また、入店時にチャイムが鳴るのもよいと思う。	盲
7	ドアからレジが近いと店員に声をかけやすいので良いと思う。	盲
8	入店する際、音楽、や「ピンポーン」という音が鳴るため、コンビニの種類をある程度予測できる。	盲
9	最近では自動ドアが多く、白杖を持ってそれらしきところに近づけばドアが開いてくれるのでありがたいです。買い物の後は白杖と荷物で両手がふさがるので、なおさらありがたいです。	盲
10	ドアの前にマットが引いてあると入口がわかりやすい。	盲
11	ドア前に大きなマットがあるので入り口の手がかりとなる。	盲
12	スロープになっていて躓くことがない。	盲
13	たぶん雨の日の水滴を吸収したり、ほこりをとるためのマットだとは思いますが、店内に入って、それに沿って行けば、レジカウンターの前に行くので、たとえ接客中でも「こんにちは」と声をかければ、自分の順番を確保できそのあと店内を案内してもらおう。	盲
14	有線の音楽が流れています。	盲
15	チャイムが鳴るので、ドアの位置が探しやすい。マットがしいてあるので、ドアの位置がわかりやすい。	盲
16	ドアの場所が、大きな柱の横だったり、急なスロープを上った先だったり、階段を数段上がった先だったりして明確にわかる。	盲
17	広さが手頃で商品の場所を覚えやすい。	弱視
18	段差がなく自動ドアなどで助かる。	弱視
19	自動ドアなので開けやすい。	弱視
20	自動ドアなので、私が近づくことで入り口だということがわかりま	弱視

番号	回答	身体特性
	す。	
21	自動ドアの店舗は便利。	弱視
22	自動ドアが使いやすいです。	弱視
23	白杖と買い物袋を持っているので、自動ドアだととても便利です。	弱視
24	良い。	弱視
25	そのコンビニ名によって自動ドアか手動か、ドアの装置を押して開ける半自動だったりするので、覚えてしまっているから迷う事は殆どない。	弱視
26	ドアの枠が目立つ色や太い枠又は取っ手が目立つ為認識し易い。 入り口と認識し易いだけでなく、ギリギリぶつからずに済みます。	弱視・難聴・うつ病
27	自動ドアで歩行に助かる。	ろう
28	出入りに屋根があって、雨の時は助かる。	ろう
29	自動扉が助かります	ろう
30	OK	ろう
31	引き戸を自動ドアに設置。	ろう
32	自動ドアなので OK です。	ろう
33	両手に荷物を持っている時は、やはり自動ドアが便利。	難聴
34	たいてい正方形に近く、視覚的に位置がわかりやすいのは助かる。	難聴
35	どのようなサービスがあるかステッカーが貼ってある。	難聴
36	段差に目印がついているところは、もっと助かる。	盲ろう
37	ドアの位置は大体わかる。枠や取っ手の色が黒めなのでまぶしく感じない自動ではないが、押しても引いてもどっちでもいいので、気にせずに開けられる。	盲ろう
38	自動ドアが多いが手動開閉ドアのところもある。	下肢障害
39	自分が良いくコンビニはすべて自動ドアで特に不便はなし。	下肢障害
40	自動ドアが設置してあり車いすの人にはとても助かります。	下肢障害
41	自動ドアなので出入りの問題なし。	下肢障害
42	自動ドアは有難い。	下肢障害
43	広くて自動ドアになっているので使いやすい。	下肢障害
44	風除室{外ドア}と内ドアが自動ドア。	下肢障害
45	自動ドアが有る。	下肢障害
46	自動ドアだと出入りしやすいです。	下肢障害
47	自動ドア、両開きまたは片側開きの店舗は便利です。	下肢障害
48	自動ドアが増えてきたため、出入りしやすい。	下肢障害
49	自動ドアだと楽です。	下肢障害

番号	回答	身体特性
50	自動ドアだと助かります。	下肢障害
51	自動ドアだと車いすでも入りやすい。	下肢障害
52	自動ドア(2件の同表現の回答)	下肢障害
53	自動ドアで開閉が楽。	下肢障害
54	自動ドアで助かる。	上下肢障害
55	自動ドア(5件の同表現の回答)	上下肢障害
56	自動ドアがいい。	上下肢障害
57	自分が良いくコンビニはすべて自動ドアで特に不便はなし。	言語障害・脳性まひ
58	マットが敷いてある。	難病(リウマチ)
59	段差や坂がない場所なので入りやすいです。	難病(リウマチ)
60	オートドアのため「出入」が楽です。(店舗に依る。)	難病(リウマチ)
61	階段でなく、スロープになっており、自動ドアのところは助かります。	難病(リウマチ)
62	自動ドアで入りやすい。	難病(リウマチ)
63	自動で良い。	難病(リウマチ)
64	自動で意識しないで出入りできる。	難病(リウマチ)
65	自動ドアがよい。	難病(リウマチ)
66	自動ドアで入りやすい。	難病(リウマチ)
67	スロープになっている部分に滑り止めマットをしている。(雨の日)	難病(リウマチ)
68	自動ドアのお店と手動ドアのお店があるので、つつい自動ドアのお店に行きます。	難病(リウマチ)
69	段差のない入り口。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
70	自動ドア。ドアの前に段差がないので入りやすい。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
71	ドアが重くて開閉が大変な私達には自動ドアが助かります。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
72	段差がなく安全。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
73	高さがちょうど良い。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
74	自動ドアで出入りしやすく良い。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
75	自動トビラの店は入りやすい。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
76	広くてスロープ、滑り止めマットがあり、安心して入れる。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害

番号	回答	身体特性
77	○	難病(パーキンソン)
78	ドアを押した時、引いた時広すぎず、狭すぎず適当な間隔を保つ。	難病(パーキンソン)
79	自動が良い。	難病(パーキンソン)
80	比較的入り易い。	難病(パーキンソン)
81	自動ドアのバリアフリーは助かる。	難病(パーキンソン)
82	○	難病(パーキンソン)・下肢障害
83	自動ドアが入りやすく助かります。	難病(パーキンソン)・下肢障害
84	順番がはっきりしている。	難病(パーキンソン)・難聴
85	大きくて入りやすい。	難病(パーキンソン)・上下肢障害・言語障害
86	自動ドア。	難病(その他)
87	たいてい自動ドアなので助かる。	難病(その他)
88	入りやすい。	高齢者
89	オートで出入りしやすい。	高齢者
90	特別不便を感じた事もなく満足です。	高齢者
91	チャイムが鳴り、迎えてくれる。嬉しく感じる。	高齢者
92	自動ドアは良い。	高齢者
93	自動ドアがある。	高齢者
94	スペースがかなりあり危険性はない。	高齢者
95	自動ドアなので入りやすい。	高齢者

#### 【棚】

番号	回答	身体特性
1	商品の位置がほとんど変わらないので分かりやすいです。	盲
2	たなの位置が大きく変わることがないので、ある程度一人で買い物ができる。	盲
3	商品ごとに仕切りがあると分かりやすい。	盲
4	商品の陳列位置の移動が比較的少ないので、店の構造を把握すれば、だいたい商品がある場所にたどり着くことができるのも我々には使いやすいです。	盲
5	商品の並びに変化が少ないので、どこにどんな商品が並んでいるのかわかりやすい。	盲
6	場所があまり変わりませんので、わかりやすいです。	盲

番号	回答	身体特性
7	大体いつも同じように陳列されているので、分かりやすい。	盲
8	大手スーパーとは違い、陳列場所がほぼ変わらないので、一度覚えてしまえば、次から探しやすい。	盲
9	商品の場所がいつもおおよそ同じなので、購入したいものを探しやすい。	盲
10	新製品がわかりやすい場所に置いてある。	弱視
11	商品場所も変わらないので利用しやすい。	弱視
12	たなについている蛍光灯がちょうどいい明るさで商品が見やすい。私がよく行くコンビニでは冷蔵庫や冷凍庫にガラスのドアがついていないので近づいて見やすい。	弱視
13	コンビニエンスストアの棚に陳列している商品の場所が大きく変わることがないので、迷わず買いたい物の場所に行けて買いやすいです。	弱視
14	いつも同じような配置をしているので商品を探しやすい。	弱視
15	目線より低い位置にあるので、商品に目を近づけて見られる。商品配置が全国どこでも大体同じなので、目的の品物が探しやすい。	弱視
16	目の高さ位に商品が置いてあるのが、探しやすいです。	弱視
17	背丈くらいの低い棚だと、何があるか把握しやすいですし、手にも取って確認しやすいです。	弱視
18	初めて行ったコンビニでも並べ方が決まっているのか大体の場所はわかりやすくてできていると思います。	弱視
19	目の高さ以上で商品を陳列していないので商品が選びやすい。	弱視
20	高さやサイズはどこも大差ないので特に気にならない。	弱視
21	上段が大体目の高さなので、品物を観易い。	弱視・難聴・うつ病
22	おでんのように、わざわざ店員に言わなくても自分で好きなものを選べると、話が通じないことがないので良い。	ろう
23	どこのコンビニも陳列している商品の並びが似ているので迷うことなく購入できます。	ろう
24	OK。	ろう
25	整理整頓はきれいです。	ろう
26	どのコンビニでも商品の配列は同じなのでさがしやすい。	ろう
27	下にものがおいてないので歩きやすい。	ろう
28	コンビニによって陳列場所が決まっているので買いやすい。	難聴
29	最近少し棚の背が高くなりましたが、商品数が増えて良い。	難聴
30	いつも大体同じ場所に陳列しているので迷わないし、便利。	難聴
31	コンパクトなスペースに商品がまとめられ、それぞれ金額が明示	難聴

番号	回答	身体特性
	されているので判断しやすい。希望の商品があるかないか、店員に聞かなくても短時間で判断しやすいのは、聞こえない立場で大変助かる。	
32	きちんと価格表示がされている。	難聴
33	自身の障害が弱視ということから視覚的情報も得られ、コンビニエンスストアの棚に陳列している商品の場所が大きく変わることがないので、迷わず買いたい物の場所に行けて買いやすいです。	盲ろう
34	問題なし。	下肢障害
35	商品がきちんと整理されている。	下肢障害
36	高さが高なくて物が取り易い。	下肢障害
37	問題なし。	下肢障害
38	大半が手の届く高さに陳列してある。	下肢障害
39	人が多く並んでしまうような商品は広めのところに設置してある。	下肢障害
40	低い陳列棚	下肢障害
41	陳列している商品の場所が大きく変わることがないので、買いやすい。	下肢障害
42	上段もそれ程高くはない印象。見えない時、	上下肢障害
43	高い所や低い所には手が届きませんが、すぐに店員に取ってもらいます。	上下肢障害
44	取りやすい。	上下肢障害
45	陳列の高さ・品物の見易さ(全体的に低めに設置が良い)。	上下肢障害
46	おにぎりやサンドウィッチがある棚に、鏡？が後ろ？上？についているため、品物の確認ができて良い(車椅子の為)。	上下肢障害
47	高い棚に陳列していないので手が届きやすいです。	難病(リウマチ)
48	手の届く範囲でうれしい。	難病(リウマチ)
49	陳列が変わらず、買いやすい。	難病(リウマチ)
50	品物の分類が分かりやすい。	難病(リウマチ)
51	あまり高なくて取りやすいです。	難病(リウマチ)
52	奥行をあまりとらないで陳列しているので取りやすい。	難病(リウマチ)
53	案が目線の高さに陳列してあるので取りやすい。	難病(リウマチ)
54	下の段は取れないので、一言お願いするとすぐに来て手伝ってくださりありがたい。	難病(リウマチ)
55	だいたい手が届く。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
56	迷わず行ける。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
57	陳列されている商品が取れる位置(高さ)にあるので助かります。	難病(リウマチ)・上

番号	回答	身体特性
		下肢機能障害
58	商品が取りやすい棚の高さ。	難病(リウマチ)・上 下肢機能障害
59	自分の目線で品物が選べ良い。	難病(リウマチ)・上 下肢障害
60	○	難病(パーキンソン)
61	いつものところにある。	難病(パーキンソン)
62	見やすい。食品類がよい。	難病(パーキンソン)・難聴
63	分かりやすい。	高齢者
64	陳列している商品の場所が大きく変わることがないので、迷わず解体物の場所に行けて買い易いです。	高齢者
65	目線の位置に商品がある。見やすい、見分けやすい。	高齢者
66	陳列場所がほぼ一定なので分かりやすい。	高齢者
67	弁当等。	高齢者
68	コンパクトなため陳列商品が分かりやすい。	高齢者
69	陳列している商品の場所が大きく変わることがないので、迷わず解体物の場所に行けて買い易いです。	高齢者
70	ちょうど良い高さ広さだと思います。	高齢者
71	整理されていて見やすい。	高齢者
72	取りやすい。	高齢者
73	余りつめずに整然と並べてあるので取りやすい。	高齢者
74	どこのコンビニもレイアウトが同じで目的場所にすぐ行けて便利です。	高齢者
75	行きつけのため殆ど陳列場所は変更ない。	高齢者
76	商品の場所が変わらない。	高齢者

#### 【通路】

番号	回答	身体特性
1	どのコンビニにもそれなりの幅があり、規則的なので店内は歩きやすい。	盲
2	通路は単純且つある程度の幅があると良いと思う。	盲
3	誘導されて歩く広さは確保されている。	盲
4	わりに広くとってあり、荷物を持っていても心配ありません。	盲
5	通路にはものが置いてなく、歩きやすい。	盲
6	広いので、混み合っても通りやすい。	盲
7	盲導犬と入店できるくらいのスペースがある。	弱視

番号	回答	身体特性
8	人が2人分通れるスペースがあるので、他のお客さんとぶつかる ことがあまりないです。	弱視
9	通路が広がったので移動がしやすかった。	弱視
10	白い床のところが多く、コイン等を落としてしまっても見つけやすい 場合が多い。	弱視
11	店内の通路が広いところが多いので歩きやすい。	弱視
12	店の大きさがまちまちで、通路のサイズはそんなに変わら ないと思う。	弱視
13	車椅子が通れる幅がある。	弱視・下肢障害
14	床に模様等が無いので棚と区別し易い。	弱視・難聴・うつ病
15	通路の広々としたコンビニは、意識的に車いす等障がいにも優し いと感じます。	ろう
16	都外にあるコンビニは、広くて歩きやすい。	ろう
17	二人が並んで手話で話をしても余裕がある通路が助かります。	ろう
18	床やPOPなどに並ぶ列の案内があると混雑していても並びやす いです。	ろう
19	OK。	ろう
20	ピカピカです。	ろう
21	見やすい。	ろう
22	幅が広く、友人と向き合って話がしやすい。	難聴
23	広くて同行者と一緒でも歩きやすいです。	盲ろう
24	あまり狭くないので、特に困ることはない。	盲ろう
25	問題なし。	下肢障害
26	問題は感じない。	下肢障害
27	問題なし。	下肢障害
28	車いすでも通れるようになっている。	下肢障害
29	車いすでも通れる十分なスペースがあるので良い。	下肢障害
30	通路に小さな商品棚がおいてなければ通常どおり使いやすいで す。	下肢障害
31	荷物を持って行く事が多いため、通路が広めのところはありがた い。	下肢障害
32	通路幅が広いと通りやすく安心して買い物ができる。	下肢障害
33	通路が広く確保されていて、通路上に物が置かれていないお店 は、車いすの幅を気にせず買い物ができるのでありがたい。	下肢障害
34	広い。	下肢障害
35	新しくできたコンビニは通路が広い。	上下肢障害

番号	回答	身体特性
36	広い通路の店がある。	上下肢障害
37	通路が車いすでも通りやすい。	上下肢障害
38	比較的、広い通路なので、車いすでも通行できやすいです。	難病(リウマチ)
39	割と広く取ってありうれしい。	難病(リウマチ)
40	広くてよい。	難病(リウマチ)
41	店によって通路の幅は異なるが、広くとってある所は、すれ違う時、スムーズに動ける。	難病(リウマチ)
42	余裕を持ってすれ違う事のできる通路。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
43	分かりやすく整理されて整列されている。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
44	車いすが通れるくらい広くて助かります。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
45	広い。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
46	広くて歩き良い。	難病(リウマチ)・上下肢障害
47	○	難病(パーキンソン)
48	ある程度間隔を維持しているので狭くはない。	難病(パーキンソン)
49	照明、通路の幅が適当である。	難病(パーキンソン)・難聴
50	幅広く歩きやすい。	高齢者
51	程よい広さで他人とぶつからなく商品を見つけやすい。	高齢者
52	常にきれいに清掃されている。特に雨の時はすべて転ばないようモップ掛けが行き届いている。	高齢者
53	人がすれ違える幅になっているので不便は感じない。	高齢者

**【表示】**

番号	回答	身体特性
1	行動をともにした人は値段も大きく分かりやすいと言っていました。	盲
2	値段が太字で見やすい。	弱視
3	新商品がわかりやすく表示してあるのは、とても嬉しいです。	弱視
4	値段表示が以前より大きくなったので見やすくて良い。	弱視
5	手書きのポップに商品説明のセールスポイント等が書かれていると、買ってみようかという気持ちになる。目で読んで分かるのもいい。	ろう

番号	回答	身体特性
6	どこのコンビニも表示が分かりやすい。	ろう
7	全体的に案内表示が見て分かるので利用しやすいです。	ろう
8	OK。	ろう
9	コーヒーのメニューをレジに表示。*他、タバコ、からあげ、まんじゅうなど。	ろう
10	分かりやすい。	ろう
11	思った以上にきれい。	ろう
12	POP が分かりやすい。	難聴
13	同じような商品でも価格が違う場合が有り確認できる。	難聴
14	分かりやすい商品の説明が貼ってあるので、店員に聞く必要がないのありがたい。	難聴
15	値段がついてあるとわかりやすい。	難聴
16	大きな文字で表示してある店舗があった。	盲ろう
17	新商品や、お買い得品などは、大きな文字で値段がついているので、嬉しい。	盲ろう
18	おにぎりの具「梅」「昆布」などは、大きく書いてあると見やすくて助かった。	盲ろう
19	問題なし。	下肢障害
20	店の外に障害者トイレがありと表示があれば車から降りずにすむので助かる。	下肢障害
21	問題は感じない。	下肢障害
22	問題なし。	下肢障害
23	問題はない。	下肢障害
24	問題なし。	下肢障害
25	上段の棚にある商品でも、商品名と金額が低い位置からも見やすくなっていて安心。	下肢障害
26	外の看板に『車いすマーク(車いすトイレ有)』。	下肢障害
27	分かりやすい。	難病(リウマチ)
28	分かりやすい。	難病(リウマチ)
29	洋式トイレであることがわかる表示。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
30	見やすい。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
31	よい。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
32	解りやすい。	難病(リウマチ)・下肢機能障害

番号	回答	身体特性
33	分かり良い。	難病(リウマチ)・上 下肢障害
34	○	難病(パーキンソン)
35	明るい。	難病(パーキンソ ン)・難聴
36	細かな表示がある。	高齢者
37	分かりやすいです。	高齢者
38	おすすめ品とか人気ランクとか参考になる。	高齢者
39	品物はそれほど高くなく、品質も良いと思います。	高齢者
40	種類別に分かりやすく表示されていて、迷わずに目的場所に行くことができる。	高齢者

### 【トイレ】

番号	回答	身体特性
1	時々お世話になるので、本当に助かる。	盲
2	水洗がレバー式なのでとってわかり易い。	盲
3	車椅子対応トイレがある。	盲
4	バリアフリーで使いやすかった。	盲
5	多くの店でトイレが利用できるのも便利です。	盲
6	多目的トイレが二つあるので、トイレによるときにはコンビニエンスストアを利用する。	盲
7	「流す」場所が見つけやすかったので、助かりました。	盲
8	トイレを気軽に利用させてもらえること。	盲・難聴
9	常にきれいに清掃されていました。	弱視
10	子供が急にトイレを利用しようとした時、視覚障害の私でも探しやすく、清潔だった。	弱視
11	店の規模が小さいので、スーパーなどよりトイレの場所が探しやすい。	弱視
12	多目的トイレになっているので、様々な方が使いやすいと思います。	弱視
13	清潔で便器が暖かくて助かります。	ろう
14	都外にあるコンビニは、きれいで広くて利用しやすい。	ろう
15	トイレが複数あったとき。	ろう
16	清潔だった。(ドライブ中、下痢気味でトイレがあると助かった。)	ろう
17	お店の隅にあり、分かりやすいので助かります。	ろう
18	きれいだった。	ろう

番号	回答	身体特性
19	気軽に行けるのが良い。	ろう
20	24時間利用できるので入りやすい。	ろう
21	きれいです。	ろう
22	せますぎず、広すぎない。	ろう
23	きれい、使いやすい。	難聴
24	男女の区別、いるいないの表示がわかりやすい。	難聴
25	トイレは、ほぼ決まっているので借りやすいです。	難聴
26	きれい。	難聴
27	○	難聴
28	入っていることが分かる表示(トントンをたたいても返答のトントンがきこえないため。)	難聴
29	きれいにしています。	難聴
30	二つあるのはいいですね。	難聴
31	きれいで気持ちがいいです。	盲ろう
32	トイレについては、車椅子使用者のための最低限スペースのところが多く、見えない者にとって、利用しやすいです。	盲ろう
33	せますぎでもなければ、広すぎでもないので、一人でも安心して対応できる。	盲ろう
34	トイレ内の流しボタンや手洗いの位置がわかりやすいので助かります。	盲ろう
35	トイレがバリアフリーであること。	下肢障害
36	車椅子者でも使えるコンビニエンスが多くなってきて助かっています。	下肢障害
37	車で外出中、トイレを利用できる施設が開いていない時の利用できるもので助かった。	下肢障害
38	壁付トイレが設置されている所はとても便利です。	下肢障害
39	車いす用は大変助かる。	下肢障害
40	車いすでも利用できるトイレがある店舗もあつたので良かった。	下肢障害
41	男女に分かれていて、尚且つ室内が広く手すりの位置を変える事ができる。	下肢障害
42	車いすでも利用できる広いトイレの店もありました。	下肢障害
43	トイレドアが広く、中も車いすで入ることができるコンビニが増えました。	下肢障害
44	きれい。	下肢障害
45	車椅子で入れるお手洗があると便利ですし、それが通勤路にあると気持ちが楽になる。	下肢障害

番号	回答	身体特性
46	車いすで使えるトイレがあるお店は便利でもっと増えて欲しい。	下肢障害
47	洋式だと利用できるなので助かります。	下肢障害
48	最近では車いす用のトイレもあるので助かります。	下肢障害
49	車いすでも入れる広めのトイレ、洋式トイレがある店舗が増えていて、いざというときの安心感につながっている。	下肢障害
50	車いすトイレがある。	下肢障害
51	車いすトイレ設置。	下肢障害
52	多目的トイレ	下肢障害
53	車いす用がある。	下肢障害
54	ウォッシュレットがついていて使いやすい。	下肢障害
55	お店にもよるが広くて使いやすい店がある。	上下肢障害
56	排泄障害のため何度か危機一髪で間に合って助かったことがある。	上下肢障害
57	どこのコンビニでもあるので助かる。	上下肢障害
58	広いトイレは大変助かります。	上下肢障害
59	多目的利用のトイレが有り使い勝手が良く、また、きれいに掃除されていて気持ち良く利用できました。	上下肢障害
60	とてもきれいでした。	上下肢障害
61	「ご使用いただきありがとうございます」の張り紙があり、驚きました。	難病(リウマチ)
62	きれいで気持ち良い。	難病(リウマチ)
63	洋式トイレで入りやすい。	難病(リウマチ)
64	洋式トイレ、荷物の置けるスペース、広い個室。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
65	すみにあって他の人にはめにつきにくので良い。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
66	いつもキレイで安全。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
67	障害者用トイレがあると助かる。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
68	洋式トイレしか使用できないので、出先で困ったときはコンビニに助けられます。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
69	洋式トイレで助かります。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
70	広くて清潔。ウォッシュレットが保温であり、消毒薬など整っている。	難病(リウマチ)・上下肢障害
71	きれいで使いやすい。	難病(パーキンソン)

番号	回答	身体特性
72	○	難病(パーキンソン)
73	○	難病(パーキンソン)
74	清潔、整頓、綺麗に完備されている。	難病(パーキンソン)
75	多機能トイレが設置されているのは店の気配りが良いことがうかがえる。	難病(パーキンソン)
76	最近が多目的トイレが増えてきており介助者の必要時、助かる。	難病(パーキンソン)
77	散歩をするのでよく利用させてもらうが、いつもきれいに整っている。	難病(パーキンソン)
78	急ぐ時に店舗が多いため大変有用です。	難病(パーキンソン)
79	男女別。	難病(パーキンソン)
80	○	難病(パーキンソン)・下肢障害
81	広さがあるといいです。	難病(パーキンソン)・上下肢障害
82	男性用トイレも洋式、また、手すり等を備えている店舗が多く大変助かっている。	難病(パーキンソン)・上下肢障害
83	○	高齢者
84	入りやすい。	高齢者
85	以前はトイレがないコンビニもあったが、最近はずがある。しかも清潔である。	高齢者
86	時々利用する。	高齢者
87	近くに見当たらない場合、公園のトイレより安心。	高齢者
88	いつもきれいだ。	高齢者
89	掃除した日時がわかるようにしてある。	高齢者
90	清潔で使い勝手が良かった。	高齢者
91	いつもきれい。	高齢者
92	トイレの表示が目につく場所に提示してある。	高齢者
93	ありがたい。	高齢者
94	きれいであり、ちょい拭きもあり、大変良い。	高齢者
95	トイレを開放してくれるのはありがたいです。	高齢者
96	常にきれいに清掃されていて気持ちが良い。利用も感じの良い対応をしてくれている。	高齢者
97	いつでもどこでも気軽に利用できるので安心。	高齢者
98	設備や清掃が行き届いており、使用することに抵抗が無い。	その他・精神(気分障害)

【カウンター(レジ)】

番号	回答	身体特性
1	コンビニの場合、ほぼ間違いなく入口脇にカウンターがあるため、店員に声をかけやすい。	盲
2	コンビニは入ってすぐレジがあることが多いので、店員に声をかけやすく、手伝いをお願いしやすい。	盲
3	鞆等を置くスペースがレジの手前に少しあると支払いしやすい	盲
4	出入り口に近いので、入店後すぐに辿り着けて声がけしやすい。	盲
5	電子マネーのリーダー部分に点字がついており、どこにかざせば良いかが一目瞭然なので助かります。リーダーの部分だけがラバーのような素材になっているため、かざすところが分かって助かります。	盲
6	レジがあるカウンターが出入り口から近いことが多いので、店員のいる場所を把握しやすいです。	盲
7	利用しやすい高さである。	盲
8	良く行くコンビニには、そこで調理したものが置いてあるコーナーがあり、重宝しています。	盲
9	レジカウンターがお店の奥でなく、入り口近くなのでわかりやすかったです。	弱視
10	レジの上にデスクメニューがあり、指さしで注文できるのでありがたい。	ろう
11	おしぼりが置いてあった時。コンビニによっては常備していないところも。	ろう
12	大きな液晶画面のレジが増えて、ポイントカードの残高やキャンペーン情報などが見てわかるようになった。	ろう
13	カウンターが一つではなく、4つあるところは助かります。	ろう
14	レジの表示が客側を向いており、見て確認しやすいです。	ろう
15	OK。	ろう
16	ディスプレイに大きく支払金額が表示されるため、聞き取り辛くても支払いがスムーズにできる。	難聴
17	お財布携帯を利用しているので聞き違いがない。	難聴
18	聴覚障害者は金額を口頭で言われても聞こえないと、小銭がたまりがち。ほとんどのコンビニはレジの金額表示があるので、小銭から払いやすい。プリペイドカードが使えるところが多いのも、いちいち金額を聞かなくてもいいので助かる。	難聴
19	難聴ですので、店員の言った値段は聞こえませんが、レジで値段が出るので助かっています。	難聴
20	荷物置き場があるので、鞆から財布を取り出すのに大変便利で	難聴

番号	回答	身体特性
	す。	
21	カウンターの高さが程よい。	盲ろう
22	おおむね良好と思います。	盲ろう
23	店舗面積が、どこも、だいたい同じようなものであるため、店内を把握しやすいです。また、スーパーのように、レジが混雑しておらず、スムーズに買い物などがすまされるため、よく利用します。	盲ろう
24	買ったものをまとめたり、忘れ物がないかを確認するときに便利で良いです。	盲ろう
25	場所はすぐわかるほうだから良いと思う。	盲ろう
26	丁度良い高さ。	下肢障害
27	問題は感じない。	下肢障害
28	少し車椅子では高く感じますが、大丈夫です。	下肢障害
29	問題は感じない。	下肢障害
30	低く作ってある店は使いやすいです。	下肢障害
31	高さも丁度良い高さになっている。	下肢障害
32	低く作ってある店は使いやすいです。	下肢障害
33	手前にある荷物置きに使える出っ張った部分。	上下肢障害
34	手荷物を置く場所があること。	上下肢障害
35	レジが何か所もあるところは良い。	難病(リウマチ)
36	直ぐ会計してくれるので、感じが良い。	難病(リウマチ)
37	バッグを下支えできる小さい棚がある。バッグから財布を出す際、軽く載せると両手が使えて取り出しやすい。	難病(リウマチ)
38	料金を支払う時、手が不自由なので「荷物置き」があるのが助かります。	難病(リウマチ)
39	カウンターの手前にバッグ等を置ける台(スペース)を設置しているのでよい。	難病(リウマチ)
40	レジの支払いの際、荷物置きがあり助かります。	難病(リウマチ)
41	高さがちょうどよい。すぐおきやす。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
42	鞆が置ける台があるので、財布を出しやすい。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
43	レジところに杖を立てかけられるようになっていたこと。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
44	○	難病(パーキンソン)
45	明快。	難病(パーキンソン)・難聴
46	棚があり、バッグが置きやすい。	高齢者

番号	回答	身体特性
47	幾つもの窓口がありあまり待たずに購入ができる(朝など)。	高齢者
48	整然としており感じが良いです。	高齢者
49	荷物置台があり、バッグ等おいて支払いができる。	高齢者
50	レジ表示も見やすく、店員も声をはっきりしていて勘違いや間違いがない。	高齢者
51	最近待たされることが少なくなりました。	高齢者
52	広々としている。	高齢者
53	荷物を置く小さな大が手前にあり、特に仕事帰り等で鞆を持っている時に財布や書類の出し入れがしやすい。	その他・精神(気分障害)

#### 【カウンター(イートイン・休憩コーナー)】

番号	回答	身体特性
1	疲れたときに一休みするコーナーがあり、自販機の使い方を教えてくれました。	盲・難聴
2	ちょっと時間がある時、ひと休みできるカウンターと椅子があると、とても有り難いです。	弱視
3	食事できる場所があり、忙しい時はありがたい。	弱視
4	店内で飲食出来るコーナーがあり重宝しています。	上下肢障害
5	小休憩コーナーを設置したお店があり、外勤の仕事で時間調整に利用できて重宝でした。	高齢者

#### 【マルチコピー機(複合機)】

番号	回答	身体特性
1	出入り口付近にあるので便利に利用している。	盲
2	よく整備されているようです。	盲
3	コピー機やプリンターを持っていないのでよくコンビニでコピーや印刷をしていてとても便利。	弱視
4	タッチパネル操作時に確認音が鳴るので安心。	弱視
5	ネット印刷のできるコンビニエンスストアを頻繁に便利に使っています。他のコンビニにもあると助かります。	弱視
6	タッチパネルではなく、ボタン式のものだと操作がしやすいです。	弱視
7	インターネットで手続きできるので便利です。	ろう
8	A3 サイズまでならどんな紙でも簡単にスキャン送信できるので便利。	ろう
9	写真の印刷。タッチパネルの簡単な操作で印刷できるのでろう者にとってはありがたい。写真屋さんだと会話が大変なので。	ろう
10	きれいなコピーができる。	ろう

番号	回答	身体特性
11	イベントや野球の試合のチケットなどを、インターネットで注文してマルチコピー機から受け取りできるのは、窓口が開いている時間に都合をつけて行き、筆談して購入するよりもずっと楽でいい。	ろう
12	プリンタは「A4」までの機能ですが、コンビニにて「A3」をコピーする時に印刷するので、便利です。	ろう
13	色んな機能が揃ったコピー機は助かります。	ろう
14	OK	ろう
15	直ぐコピーを取りたい時、出来るのが良い。	ろう
16	スムーズに印刷するのが良かったです。	ろう
17	使いやすい。	ろう
18	どこでも入口の右にあるのでわかりやすいからありがたいです。	難聴
19	○	難聴
20	領収書が自動的に出て来るタイプは、店員との領収書のやりとりがなくてよいので助かる。	難聴
21	写真や資料もプリント出来るし、拡大も出来て便利。	難聴
22	操作方法がすべてパネルに表示されるのはとても安心できる。	難聴
23	こちらからお願いすれば気軽に教えてくれます。	盲ろう
24	昔のものに比べると、新しいコピー機は表示が見やすくなった。	盲ろう
25	利用したことがない。でも、将来は利用したいと思います。	盲ろう
26	私はコピー機の操作盤が見にくいので、店員が代わりにコピーをしてくれて助かります。	盲ろう
27	問題は感じない。	下肢障害
28	タッチパネルが可動式になっていて、店員さんが操作しやすい位置に設定してくれた。	下肢障害
29	安価（B5、A4 は5円）で助かっています。	難病（リウマチ）
30	使いやすい。	難病（リウマチ）
31	カラーコピーが使用しやすい（拡大・縮小）。	難病（リウマチ）
32	物を置ける台がそばにあるので利用しやすい。	難病（リウマチ）・下肢機能障害
33	使い方が分かりやすく安い。	難病（リウマチ）・下肢機能障害
34	説明が分かりやすい。	難病（リウマチ）・上下肢機能障害
35	使い方が解り易い。	難病（リウマチ）・上下肢機能障害
36	よく使う。早くて便利。	難病（リウマチ）・上下肢障害

番号	回答	身体特性
37	○	難病(パーキンソン)
38	○	難病(パーキンソン)
39	物置用テーブルや椅子が置いてあるので作業が楽だ。	難病(パーキンソン)
40	高速化により枚数が多い時助かっている。	難病(パーキンソン)
41	機能が多く使いやすい。	難病(パーキンソン)
42	大いに利用させてもらっています。	難病(パーキンソン)
43	家にもプリンターの複合機がありますが、原本と同じように、又それ以上に見やすい書類になるので、コンビニのコピー機を愛用しています。	難病(パーキンソン)
44	鮮明でどんなサイズでもコピーできる。	難病(パーキンソン)
45	コピー1枚だけをしに行っても、嫌な顔をせず大きな声で迎えて下さる。	難病(パーキンソン)
46	○	難病(パーキンソン)・下肢障害
47	操作の手順をやりながら説明してくれるので助かる。	高齢者
48	非常に便利です。	高齢者
49	使いやすい。	高齢者

#### 【ATM】

番号	回答	身体特性
1	数字ボタンがタッチパネルではなくボタンなので見えなくても押せる。	盲
2	かなり以前?になります、私の銀行口座を使い、ネット購入した商品の代金を何度も支払ったことがあります。そもそも、コンビニエンスストアのATMの音声対応についてメーカー?の方と何度か意見のやり取りをしたことがありました。	盲
3	コンビニによっては、音声読み上げ機能のついたATMがあるため、独力で入出金ができ便利。	盲
4	私がよく利用するコンビニには音声対応のATMになっているので、自力でお金を引き出しできる。	盲
5	音声操作できるATMはありがたい。	盲
6	音声で使える機種があるところは一人でお金の出し入れができて、大変便利。海外で利用したコンビニは、音声で使える機種はないので、誰か一緒に来てくれる人がいないとお金のだし入れができなくて不便。	盲
7	ATMが視覚障がい者対応になっているものは、とても使いやすい	盲

番号	回答	身体特性
	く、頻繁に利用している。	
8	音声対応になっているので、一人でも操作できる。	盲
9	音声でこの機械をつかえ、金銭の出し入れが、できる。	盲
10	視覚障害者対応のATMがあるコンビニエンスストアは、銀行や郵便局が営業時間外であったり、それらが近くにない場合でも、とりあえずそこを探せば用が済むため助かります。また、旅先などでホテルと同じ建物に視覚障害者対応のATMがあるコンビニエンスストアが入居している場合、上記のことからとても便利です。	盲
11	テンキーと音声ガイダンス機能が搭載されているATMは、多くの銀行のカードを使っての入金と引き出しができるのでとても便利です。	盲
12	音声を頼りに操作できるのでとてもよい。	盲
13	良い。	盲
14	音声ガイドの設備がある。	盲
15	預金の引き出し時に音声で残金を知らせる。	盲
16	受話器で音声操作が可能。	盲
17	窓際でまぶしくて画面が見えにくい店舗もありますが、画面に光が反射しないような場所に設置している店舗もあり利用しやすいです。	弱視
18	音声対応しているのでとても使いやすいです。	弱視
19	音声に対応していてとても便利だった。	弱視
20	ATMが音声対応していて便利なものがある。	弱視
21	すべて、ボタン操作ができ、音声ガイダンスもついているATMは、タッチパネルが見えにくい私でも安心して使える。外出先で周りに私が見えるATMがない銀行しかない場合に、セーフティーネットの役割を果たしてくれる。	弱視
22	銀行を探さなくて良いので便利。	ろう
23	いざという時に便利だと思った。(急に出国が必要だったため。)	ろう
24	ATM設置がすごく助かっています。緊急の場合のみ、利用して便利です。	ろう
25	必要な時におかねを下ろせるので便利。	ろう
26	OK	ろう
27	24時間使える。	ろう
28	24時間営業なのでいつでもおろせる。	ろう
29	24時間稼働なのでとても助かる。	ろう
30	銀行の時間切れの時、コンビニのATMが助かります。	ろう

番号	回答	身体特性
31	位置によっては便利。	ろう
32	便利。おいてある場所も良く工夫してあると思う。	ろう
33	分かりやすい。	難聴
34	急に必要なとき、引き出せるのでありがたい。	難聴
35	操作方法がすべてパネルに表示されるのはとても安心できる。	難聴
36	ATMがあるとは知らなかった！今後は大いに利用したいです。	盲ろう
37	問題は感じない。	下肢障害
38	入口近くにあって便利。	下肢障害
39	ATM前の通路が広い店舗は車椅子でも使いやすい。	下肢障害
40	銀行を探さなくて良いので便利。	下肢障害
41	銀行のATMと違って数値ボタンを押している部分が周囲から見えづらい点。	上下肢障害
42	自宅の近くにあるので遠くの銀行に行く必要がなくなる。	上下肢障害
43	多くの銀行を取り扱っている。	上下肢障害
44	金融機関まで行かずに済むため助かります。	難病(リウマチ)
45	近くに銀行や郵便局がない場合、ATMが使えるので助かります。	難病(リウマチ)
46	使いやすい。	難病(リウマチ)
47	ちょいちょい使う。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
48	2台あるので、細かい作業に時間がかかる私達には助かります。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
49	使いやすく良いです。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
50	空いているので。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
51	○	難病(パーキンソン)
52	これは助かります。	難病(パーキンソン)
53	利用時間が長いのが嬉しい。	難病(パーキンソン)
54	入口に近い所が多く助かります。	難病(パーキンソン)・下肢障害
55	良い。	難病(パーキンソン)・難聴
56	時間や場所にとらわれず使える。提携カードだと手数料がかからない。	難病(その他)
57	○	高齢者
58	自宅近くなのでよく利用する。入口の側にある。	高齢者

番号	回答	身体特性
59	○	高齢者
60	ATMがあると非常に助かります。	高齢者
61	ネットバンクを複数利用しているため、どこのコンビニにもATMがあるようになり、便利になった。	その他・精神(気分障害)

#### 【情報端末】

番号	回答	身体特性
1	ロッピーも番号さえ言えば操作もしてもらえ支払いも簡単。	弱視・下肢障害
2	ネット利用による航空券の支払いに便利。	難聴
3	情報端末の胴体部分がスリムになり、液晶モニターが斜めになって使いやすくなっている。	下肢障害
4	端末。	難病(パーキンソン)

#### 【コーヒーマシン】

番号	回答	身体特性
1	コーヒーマシンがあるので、暖かい引き立てのコーヒーが飲めるからありがたい。	盲
2	引き立てのコーヒーは安くておいしいです。	盲
3	店員さんが入れて下さるので助かります。	弱視
4	どこのコンビニの物も頻繁に利用します。値段がやすく、美味しいのが嬉しいです。	弱視
5	分かり易い。	弱視
6	温かいコーヒーが、安く飲めるのでコーヒー好きには大助かります。	弱視・下肢障害
7	缶コーヒーと変わらない値段で、サイズが豊富なのでよく利用します。	ろう
8	使い方が簡単で早い。	ろう
9	手頃な値段で美味しく飲めるので嬉しいです。	ろう
10	飲みたい時にいつでも飲めるので便利。	ろう
12	OK。	ろう
13	簡単な操作。	ろう
14	自分で砂糖、ミルクが選べる。	ろう
15	手軽に買えて良い。	難聴
16	以前は味気ないなと思っていましたが、慣れるとお手頃なのが分かった。	難聴
17	手順が書かれていて都度聞かなくて良い。	難聴
18	レジ横にあるので分かりやすい。	難聴

番号	回答	身体特性
19	機械の操作が難しいので同行者に手伝ってもらいおいしいコーヒーを飲んでいきます。	盲ろう
20	味はとても美味しいです。	下肢障害
21	おいしい。	難病(リウマチ)
22	安く、早く、手軽に買える。	難病(リウマチ)
23	慣れるまでなかなか出来なかったが、何回聞いてもきちんと説明しながら、熱いので取り出してくださって助かっています。	難病(リウマチ)
24	よい。	難病(リウマチ)・上 下肢機能障害
25	時々利用。おいしく価格も手ごろ。	難病(リウマチ)・上 下肢障害
26	○	難病(パーキンソン)
27	出来たてのコーヒーが飲めておいしくいただけました。	難病(パーキンソン)
28	温かい美味しいコーヒーが飲める。	難病(パーキンソン)
29	コーヒーが好きだから美味しいコーヒーを提供してくれるのは嬉しい。	難病(パーキンソン)
30	良い。	難病(パーキンソン) ・難聴
31	安くておいしいので、テイクアウトして、近くのベンチでゆっくりできる。	高齢者
32	意外とおいしかった。	高齢者
33	○	高齢者
34	美味しい。	高齢者
35	低価格で美味しい。	高齢者

#### 【店舗の看板及び外観】

番号	回答	身体特性
1	照明が明るく全面ガラス張りのため、道を歩いているときの目印になる。	盲
2	夜でも明るく探しやすい。また、コンビニに行くわけではなくても24時間営業のコンビニはいつでも明るいので目印になる。	弱視
3	看板はどこのコンビニもわかりやすいです。	弱視
4	どこのコンビニでも看板が目立つし、夜は他よりも明るい照明なので探しやすい。上りが立っていると何かのセールだとわかるので便利。	弱視
5	離れた場所からも大体それと見当がつく。ランドマークになる。	弱視・難聴・うつ病
6	目立つのですぐわかる。	ろう

番号	回答	身体特性
7	低い方が見えやすい。	ろう
8	「WC」「ATM」「酒」「たばこ」が表示されていて、車の走行中、確認しやすい。	ろう
9	コンビニによって、色が異なるので分かりやすいです。	ろう
10	大きくてわかりやすい。	ろう
11	車で運転している際、大きい看板があると遠くからでも見つけやすいです。	ろう
12	どの店も高い位置に大きく出してあるので遠くから判断しやすい。	ろう
13	OK。	ろう
14	見て分かりやすい。	ろう
15	看板や店の CI カラーデザインが目立つのでわかりやすい。初めての場所でも目印になってよい。	難聴
16	色と明かりで、はっきりわかるので、良い。	盲ろう
17	夜などは、目印になる。	盲ろう
18	目立つ方だから良いと思う。	盲ろう
19	問題は感じない。	下肢障害
20	良いと思います。	下肢障害
21	何処でも同じ看板なので分かり易いです。	下肢障害
22	遠くからでも見やすい。	上下肢障害
23	分かりやすい。	難病(リウマチ)
24	分かりやすいです。	難病(リウマチ)
25	分かり良い。	難病(リウマチ)・上下肢障害
26	○	難病(パーキンソン)
27	観光地、景勝地の看板は彩色が控えめで景観にマッチしている。	難病(パーキンソン)
28	高く掲示され見易い。	難病(パーキンソン)
29	良く目立って良い。	難病(パーキンソン)
30	見つけやすい。	難病(パーキンソン)・難聴
31	大きいので、遠くからでも分かり易い。	難病(その他)
32	遠くからでも見えていい。	高齢者
33	分かりやすいです。	高齢者
34	見つけやすい。	高齢者
35	コンビニ各社とも、看板は目立つので走行中でも分かりやすい。	高齢者
36	来るまで遠出している時、手前側から案内看板があるのは便利です。	高齢者

番号	回答	身体特性
37	明るい。	高齢者
38	コンビニのロゴマークは色や形がはっきりしていて、看板のサイズも大きいので、探すときに見つけやすくて良いと思います。	その他

#### 【店内放送(音声・映像)】

番号	回答	身体特性
1	各お店の宣伝放送が店内に流れているためお店に入った時に目的のお店に来れていることが確認できる。	盲
2	店内で宣伝放送を流しており、その音で出口を確認できるので便利です。	盲
3	文字の表示ではないけれど、店内で独自の番組を流しており、新商品・サービス、季節の商品、おすすめ商品・サービスを案内しているので、タイムリーな情報がわかってすごく便利なコンビニエンスストアがある。番組というかたちなのも「障害者のための特別」を感じなくてとても気軽に自然。	弱視

#### 【公衆電話】

番号	回答	身体特性
1	見つけやすい場所に設置されていました。	盲
2	受話音拡大機能や、補聴器の電話モード対応のある受話器は、聴覚障害者にも使いやすい。	難聴
3	たすかる。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
4	○	難病(パーキンソン)
5	かけやすい。	難病(パーキンソン)・難聴
6	周りが減ってきたので(公衆電話が)あると助かる。	難病(パーキンソン)・上下肢障害・言語障害
7	ぜひ欲しいです。	高齢者
8	使用していないが、分かりやすい場所に設置されています。	高齢者
9	外付けであるが室内から見える。	高齢者
10	携帯電話を忘れたとき等に使用したいので、コンビニにあると便利です。	その他

### 【ファックス】

番号	回答	身体特性
1	公共でもあまりおかれていないので常設しているのがよい。	ろう
2	電話が不自由なため先では時々利用する。メールでは伝えにくい場合。	難聴
3	最近使っていないが、家にいなくてもどこからでも送れるというのが便利。	盲ろう
4	たすかる。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
5	○	難病(パーキンソン)・下肢障害
6	良い。	難病(パーキンソン)・難聴
7	室内に設置してある。	高齢者

### 【駐車場】

番号	回答	身体特性
1	ドアまでの間に駐車場を余り通らずに通過できるような配置だと店に入りやすい。	盲
2	駐車場が広いことが安心ですね。	盲
3	車いす専用駐車場があり助かります。	弱視
4	入り口近くに車椅子マークのスペースがあるのは、とても助かります。	弱視
5	広くて止めやすい。	ろう
6	広々とした駐車場は助かります。	ろう
7	余裕を持って設置してあるので、困ることが少ない。	ろう
8	広くて使いやすい。	ろう
9	置くのが楽です。	ろう
10	広くて、便利。ゴミが落ちていないのできれい。	ろう
11	スペースが広く良くなってきた。	難聴
12	同行者の車に乗せてもらいコンビニエンスストアの駐車場は広くて利用しやすいです。	盲ろう
13	広い方だから良いと思う。	盲ろう
14	入口に近い所に設置してくれている。	下肢障害
15	問題は感じない。	下肢障害
16	問題なし。	下肢障害
17	障がい者用駐車場が1か所設けてある。	下肢障害

番号	回答	身体特性
18	入り口近くにあり、よく利用している。	下肢障害
19	青色塗装は有難い。	下肢障害
20	障害者用駐車スペースが設置されて店舗が多く利用しやすい。	下肢障害
21	夏は車椅子ペイントがある所、冬は看板(妊婦・障害者)がある所に優先して駐車。	下肢障害
22	殆どのコンビニでは駐車場は身体障害者用があり、便利です。	下肢障害
23	よく行くコンビニは車いすマークの駐車場を作ってくれました。	下肢障害
24	車いすの駐車スペース。	下肢障害
25	車停めの縁石の幅があると、間を通れて便利です。	下肢障害
26	障害者優先駐車場があると車から車いすの出し入れが便利です。	下肢障害
27	駐車場がある店は入店しやすい。車いすスペースがあるところは安心して駐車できる。	下肢障害
28	障害者用スペースがある。	下肢障害
29	車いす専用駐車場がある。	下肢障害
30	車いす用がある。	下肢障害
31	スペースにゆとりがあって身障者用車両でも駐車しやすい。	上下肢障害
32	若干広い。	上下肢障害
33	広いのでいい。	上下肢障害
34	車を止めて車いすを出していたら、店員さんが駆けつけてくれたことがある。	上下肢障害
35	障害者利用者の駐車場所が入口近くに設けてあり利用しやすいです。	上下肢障害
36	車椅子駐車場があるところ、基本、広めの駐車場が良い。	上下肢障害
37	広く設置されているので車が止めやすく、人が出入りしやすいです。	難病(リウマチ)
38	広いため車庫入れが楽です。	難病(リウマチ)
39	歩く距離が短くてよい。(車から降りてすぐ)	難病(リウマチ)
40	出入り口近くに、身障者用があるので、助かります。	難病(リウマチ)
41	幅広いので車も入れやすい。	難病(リウマチ)
42	入りやすいです。	難病(リウマチ)
43	広くて使いやすい。	難病(リウマチ)
44	スーパーに比べてお店の前に、駐車できるのでありがたい。	難病(リウマチ)
45	ベンチが置いてあるところ。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
46	入口に近い場所が障害者用なので、いつもあいている。	難病(リウマチ)・下肢機能障害

番号	回答	身体特性
47	幅が広く止めやすい。全体の広さの割に数が少ないので良い。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
48	よい。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
49	広いので止めやすい。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
50	入口近くで助かります。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
51	駐車場のないところは、車を停めてすぐの(道路)距離で使いやすい。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
52	今は広くできているところがあり良い。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
53	広くて駐車し良い。	難病(リウマチ)・上下肢障害
54	スペースが広くて、多くの車が駐車しやすい。	難病(パーキンソン)
55	○	難病(パーキンソン)
56	効率よく、安全面を考量して立案されている。	難病(パーキンソン)
57	広くて駐車ししやすい。	難病(パーキンソン)
58	郊外型のコンビニが増え駐車場も広く車での利用が容易になった。	難病(パーキンソン)
59	広く、何時でも利用出来る。	難病(パーキンソン)
60	広くて24時間利用が可能で便利。	難病(パーキンソン)
61	とても広く、北側からと西側から出入りができる。	難病(パーキンソン)
62	どの店も駐車場が広くて便利である。	難病(パーキンソン)
63	広くて駐車しやすい。	難病(パーキンソン)
64	○	難病(パーキンソン)・下肢障害
65	身障者用駐車場所を店舗出入りに1~2台分備えているので助かる。	難病(パーキンソン)・上下肢障害
66	障害者、特に車いす利用者にとってバリアフリーは常に求められます。利用しているコンビニは駐車場が広いことが助かります。	難病(パーキンソン)・上下肢障害
67	障害者用の駐車スペースが用意されていて入口に近い。	難病(その他)
68	広くて駐車しやすい。	高齢者
69	広く駐車しやすい。	高齢者
70	問題ないと思います。	高齢者
71	広くて使用しやすい。	高齢者
72	広くて車利用には助かる。	高齢者

番号	回答	身体特性
73	駐車場が広くスペースがあるのは良い！	高齢者
74	広い駐車場のあるところは出入りがしやすくありがたいです。	高齢者
75	入り口近くに身障者用の駐車スペースがあるので助かります。	その他(重症筋無力症)

#### 【スロープ】

番号	回答	身体特性
1	入口に5cmくらいの段差があったが、車いすを利用している家族と何度か行っているうちに小さいスロープを置いてくれた。	盲
2	うちの近くのコンビニの入り口に通じる道に品物搬入の台車のための板状のスロープがあるが、ほかの家の縁石と間違えないし、車いすの人にも便利でとても良い。	盲
3	郵便ポスト 最近減ったようですが、郵便局のポストがあると大変助かります。	弱視
4	段差が見えづらいと怖いので、入口に段差がある店舗のスロープは助かる。	盲ろう

#### 【ポスト】

番号	回答	身体特性
1	郵便ポストの設置があるのは良い。	下肢障害
2	ポストがあること。	難病(パーキンソン)

#### 【ゴミ箱】

番号	回答	身体特性
1	ゴミ箱が設置していること。	ろう
2	店外に車内のゴミや空き缶ペットボトルに回収 BOX、喫煙場所を備えている。	難病(パーキンソン)・上下肢障害

#### 【その他】

番号	回答	身体特性
1	狭くて構造が簡単なので、迷わずカウンターへ行ける。	盲
2	補聴器の空気電池を置いてあるところ増えて助かる。	ろう
3	ろう高齢者が行きやすくなった感じがする。(切手を買う時に同行した。)	ろう
4	かさ立てがあるので便利。	ろう
5	本屋が併設されているので便利です。	難病(リウマチ)・下肢機能障害

番号	回答	身体特性
6	お店の場所が分かり易く待ち合わせに最適。	難病(その他)
7	月に一度箱根に行きます。仙石原に一軒しかなかったが、2年前くらいから数が増えて非常に便利です。	高齢者
8	家の近くにあり(2軒とも)便利で利用させてもらっています。	高齢者

## 17. コンビニエンスストアのサービス機能

### 【自宅への配達サービス】

番号	回答	身体特性
1	自分では伝票を書くことはできないが、あらかじめ送付先を携帯電話に入力して、それを見てもらいながら書いてもらえるので助かる。	盲
2	一定金額以上買うと届けてくれるサービスがとても良い。見えなくても、登録も店でやってくれるので便利。	盲
3	宅配サービス。事前に予約すると、宅配にて商品を持ってきてくれる。	盲
4	「ここ」、「こうやって書いて」と指差して教えてくれる。	ろう
5	とても興味があり、今後利用を検討している。	下肢障害
6	簡易な荷造りを手伝ってれる。	下肢障害
7	送り状 記入のお手伝いしてくれる。	上下肢障害
8	お弁当の配達は助かっている。	高齢者

### 【宅配サービス】

番号	回答	身体特性
1	時間外でも受け取れるので助かる。	盲
2	宅配サービスや払込はよい。	盲
3	宛名等代筆してくれるのでとても助かる。	盲
4	お願いしますと定員さんに言うと、円滑なサポートが得られる。	盲・難病その他
5	時間がないのでコンビニから出せると大変助かります。	弱視
6	宅配便を使用したいとき、わざわざ営業店に行かなくて済むので、宅配サービスがとても助かっています。	弱視
7	受け取るコンビニを近くて慣れた店舗に設定すると安心安全に宅配便が受取れて便利。	弱視
8	いつでも受け付けてくれるので助かる。	弱視
9	宅配サービスがあるので助かる。	弱視
10	申し込みさえすれば伝票も書いてくれるし、翌日扱いで配達して貰えるので良いと思う。	弱視
11	電話(自宅引き取りサービス)が出来ないので、重宝します。	ろう
12	店頭受け取り。電話を使わずネットで完結できるので便利。	ろう
13	時間を気にせずにご利用することができるのでありがたい。	ろう
14	24時間利用できるため大変助かる。	ろう
15	24時間利用できるため便利です。	ろう

番号	回答	身体特性
16	OK。	ろう
17	24H 利用できるためたすかる。	ろう
18	24 時間受け付け OK。	ろう
19	用事がある、ついでにコンビニへ行きやすい。	ろう・言語障害
20	家に不在が多いので、宅配便を一時的に受け取ってくれるサービスはいいと思う。	難聴
21	町のいたるところにあるので、簡単なものであればコンビニは電話をせず持ち込め気楽で便利。	難聴
22	24 時間利用できるため大変助かる。	難聴
23	とても便利。	難聴
24	時々利用します。	盲ろう
25	宅配の店舗は数が少なく、行くのが不便なため、コンビニで取扱いがあると助かる。	盲ろう
26	安価なメール便が利用できる。	下肢障害
27	車の移乗回数が減るし、使い方料金も安く済むので助かる。	下肢障害
28	時間を気にしないで良い点が助かる。	下肢障害
29	時間帯を気にしないで、発送できる。	下肢障害
30	丁寧に説明してくれた。	上下肢障害
31	時間にとらわれず利用できる。	上下肢障害
32	いつも使っている。	難病(リウマチ)
33	普段宅配は別の場所で行っていましたが、今、これ(アンケート)で24時間受け付けなんだと知り、これから使わせてもらおうと思った。24時間受け付けは助かります。	難病(リウマチ)
34	料金を教えて頂いた。	難病(リウマチ)
35	いつでも扱ってくれる。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
36	24 時間利用できるのは便利。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
37	メール便はよく使う。便利！	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
38	近くにあるので助かる。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
39	良い。	難病(パーキンソン)
40	いつでも利用できるので大変便利。	難病(パーキンソン)
41	土日使える。	難病(パーキンソン)
42	駐車場が広く、24 時間利用できる。	難病(パーキンソン)

番号	回答	身体特性
43	近場で便利。	難病(パーキンソン)
44	家の近くで荷物を出せるのでとても便利だ。	難病(パーキンソン)
45	近くにあるのは便利です。	難病(パーキンソン)
46	近い所ですとたいてい翌日に着くため急ぐ時は大変助かります。	難病(パーキンソン)
47	メール便が出せるので助かる。	難病(パーキンソン)
48	手際よく受け付けてくれる。	高齢者
49	いつもゴルフバッグを預かってもらってます。	高齢者
50	宅配便だと家で待っている時間が長くなりイライラするが、コンビニ受け取りは 24 時間いつでも自分の空いた時間に受け取ればいいので助かる。	高齢者
51	ゴルフバッグを送る時便利に利用している。	高齢者
52	ゴルフクラブの宅配に利用する。24 時間対応なので助かる。	高齢者
53	宅配サービスは便利で良いです。	高齢者
54	簡単に対応でき便利でした。	高齢者
55	いつでも利用出来る事。	高齢者
56	サービスが良いと聞いたことがあります。	その他(重症筋無力症)
57	特に再配達の際には、何時でも自分の都合がいい時間に受け取れるので便利です。メール便を集荷依頼することなく店舗で出せるのも便利です。	その他・精神(気分障害)
58	いつでも出せる。時間を気にしなくて良い。	その他

#### 【書籍(本)受取サービス】

番号	回答	身体特性
1	まだ、利用したことは無いが、24 時間利用できるため助かると思う。是非、利用してみたい。	弱視
2	書籍や(CD・DVD)の受取りサービスは良い。	弱視
3	24 時間利用できるため大変助かる。	ろう
4	店舗を指定できるので助かります。	ろう
5	OK。	ろう
6	とても便利だと思う。	難聴
7	ネットショッピングを利用している。ほしい本や CD など、店舗で自力で探すのが難しいときに、インターネットで見ても買う。コンビニ受け取りなので、家にいなくても、いつでも好きなときに受け取れるのが便利。	盲ろう
8	自宅から近い場所にあるので、利用しやすい。	盲ろう
9	ネットショッピングでよく利用していて助かっている。	上下肢障害

番号	回答	身体特性
10	都合が良い時に取りに行けるので重宝しています。	上下肢障害
11	自分に都合の良い時に受け取れるので助かります。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
12	良い。	難病(パーキンソン)
13	○	難病(パーキンソン)
14	目的の題名の本を探してくれる。	高齢者
15	ネットで注文した本をいつでも受け取れる。	高齢者
16	書名を提示すればすぐ対応してくれて、本屋に行かなくて済んだ。	その他

### 【ファックス】

番号	回答	身体特性
1	利用できるのですから。	盲
2	家のファックス機が故障したときに代わりとして利用できる。	ろう
3	県外で会社に資料を説明したい時、コピーして記入、その後FAXで送ることができた。	ろう
4	家に持っていないので使いたい時に使える。	ろう
5	使いたい時できるので便利。	ろう
6	大手のコンビニさえあれば、全国どこでも送信できるので助かる。	難聴
7	○	難聴
8	自宅にファックスがないため、急な時には助かる。	下肢障害
9	自宅に設置していないので使いたいときにいつでも使えるので助かる。	難病(リウマチ)
10	自宅の近くですぐできる。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
11	ファックスを持っていない人に利用を進めることができます。	難病(パーキンソン)
12	24時間利用出来る事。	高齢者

### 【利用時間】

番号	回答	身体特性
1	24時間なので時間を選ばず行けてよい。	盲
2	時間を気にすることなく買い物ができるのが良かった。	盲
3	24時間で助かる。	盲
4	夜間も営業しているため便利。	盲
5	ATMでいつでもお金を引出できること。	盲
6	早朝や夜中でも営業していて助かった。	盲
7	24時間営業のため、便利。	盲

番号	回答	身体特性
8	遅くまでやっているので安心。	盲
9	24時間開いているのは嬉しいが、22時以降はサポートが得られるのか不安なので行かないようにしている。利用者側としても気を遣う。	盲
10	24時間利用できるのが、コンビニエンスストアの一番便利なところでは。	盲
11	いつでもやっているので、助かります。	盲
12	24時間空いているので便利です。	盲
13	夜中でもあいていて助かる。	盲
14	頭痛薬を買いに行ったとき深夜だったが空いていて助かった。	盲
15	真夜中でもやってるので安心ですね。	盲
16	24時間対応で助かります。	盲
17	いつでも利用できる。	盲
18	24時間営業なので、いつでも使える。	盲
19	24時間利用できるのも、急に必要なものを購入する時に助かりました。	盲
20	24時間いつでも利用できるため大変助かる。	盲・難聴
21	24時間なので助かる。	弱視
22	朝早くても、夜遅くてもいいので助かる。	弱視
23	概ね、スーパー等よりも家の近くにあり。 利用する時間(時刻)に自由度があり、客が少ない時間に買い物に行けば、品物をゆっくり選べます。 他のお客さんに迷惑をかけている気になることが少ないです。 蛇足かもしれませんが、店員が若いせいか(学生等?)、接客意識が高いと思われます。元気が良いです。	弱視
24	24時間利用できるのも便利。	弱視
25	早朝から深夜まで便利に利用しています。	弱視
26	24時間毎日営業しているので便利です。	弱視
27	24時間営業のこと。	弱視
28	ほかの店が閉まっても開いていていざという時に助かる。	弱視
29	家から一番近いコンビニでも歩いて20分以上かかりますが、いつでも開いているので助かる。	弱視
30	24時間営業は私に限らずだれでも助かります。	ろう
31	24時間営業なので急に必要な物があつたときに便利。	ろう
32	24時間利用できる。	ろう
33	時間を気にせずにご利用することができるのでありがたい。	ろう
34	真夜中に熱を出した時に、熱冷ましシートや栄養ドリンクを買いに	ろう

番号	回答	身体特性
	行ったりできるのは助かる。	
35	24 時間利用できるため大変助かる。	ろう
36	活動や会議のため、遅く帰ることが多い。こういう時は、24 時間利用は大変ありがたい。	ろう
37	24 時間利用できるので助かる。	ろう
38	思いついた時、どの時間でもいけるのは便利。	ろう
39	何とんでも 24 時間稼働なので助かります。	ろう
40	OK。	ろう
41	24 時間利用できるためとても助かる。	ろう
42	仕事が終わるのが遅いので、24 時間やっているのは助かる。	ろう
43	24 時間利用できるコンビニなのでうれしいですね。	ろう
44	行きたい時、開いているので大変便利。	ろう
45	24 時間利用できるので大変助かる。	ろう
46	自分が行きたい時間に行ける(開店している)ことがうれしい。	ろう
47	24 時間受け付け OK。	ろう
48	いつでもというのがよい。	ろう
49	朝のパンがないと気が付いたら、すぐ行けるので助かる。(朝早くやっている。)	ろう
50	24 時間営業は、やはり、いつでも物が買えるという安心感がある。	難聴
51	必要な時に開いているので、良い。	難聴
52	24 時間利用できるのは便利。	難聴
53	食料や日用品で急に必要な物が入用になったときいつでも行けるので安心。	難聴
54	スーパーなど深夜と早朝に営業している店が少ない。24 時間営業は有難い。	難聴
55	薬が 24 時間買えるのはありがたい。	難聴
56	24 時間、利用できるので助かる。	難聴
57	24 時間利用できるため大変助かる。	難聴
58	時間に関係なく、何時でも利用出来る。	盲ろう
59	24 時間営業なので、あらゆる面で、助かっています。	盲ろう
60	知り合いの盲ろう者で、見えなくて、道がわからなくなったとき、近くにあったコンビニで聞いて、家族に電話をもらい、事なきを得たという話を聞いた。夜遅い時間だったため、他に空いている店もなく、明かりは見える方だったため、コンビニを見つけられて助か	盲ろう

番号	回答	身体特性
	ったとのこと。	
61	必要な時にいつでも入れるので助かります。	盲ろう
62	朝早くやっているので助かる。	下肢障害
63	現金払い出しや切手の購入がいつでもできるので、大変便利。	下肢障害
64	24時間営業である事。	下肢障害
65	早朝や、深夜でも利用できるのがありがたい。	下肢障害
66	24時間利用出来るのが助かる。	下肢障害
67	24時間営業していること。	下肢障害
68	朝早くやっているので助かる。	下肢障害
69	24時間利用出来るので便利。	下肢障害
70	24時間利用できるため大変助かる。	下肢障害
71	24時間利用できるため大変助かる。	下肢障害
72	24時間食糧が買えるのは助かります。	下肢障害
73	24時間空いているので便利です。	下肢障害
74	24時間利用可能であること。	下肢障害
75	いつも開いているので助かります。	下肢障害
76	夜間早朝でも利用できるのが良い。	下肢障害
77	24時間営業はいつでも利用出来るため、ありがたい。	下肢障害
78	24時間だから、緊急時(薬・文具等)に助かります。	下肢障害
79	24時間利用できる。	下肢障害
80	時間が遅くまで開いている点。	上下肢障害
81	24時間利用できるため大変助かる。	上下肢障害
82	いつでも行けるので助かる。	上下肢障害
83	都会と違いスーパーが近くに無いので、24時間利用できると大変助かる。	上下肢障害
84	夜遅くまでやっているのがいい。	上下肢障害
85	いつでも開いている。	上下肢障害
86	夜中もあいている。	上下肢障害
87	24時間利用できるため大変助かる。	上下肢障害
88	24時間いつでも使える便利さ。	上下肢障害
89	時間にとらわれず利用できる。	上下肢障害
90	24時間利用できるのが助かる。	難病(リウマチ)
91	24時間利用できることは大変助かります。	難病(リウマチ)
92	24時間対応で便利。	難病(リウマチ)
93	24時間は助かります。	難病(リウマチ)
94	いつでも利用できる。	難病(リウマチ)・下

番号	回答	身体特性
		肢機能障害
95	24 時間利用でき助かる。	難病(リウマチ)・下 肢機能障害
96	24 時間営業しているので助かります。	難病(リウマチ)・上 下肢機能障害
97	24 時間利用でき大変助かる。	難病(リウマチ)・上 下肢機能障害
98	いい。	難病(リウマチ)・上 下肢機能障害
99	夜遅い時間に利用できて助かる。	難病(リウマチ)・上 下肢機能障害
100	気にせず利用できる。	難病(リウマチ)・上 下肢機能障害
101	例にもありますが、24 時間利用できることはありがたいです。スタッフは大変だと思いますが、これからもよろしく。	難病(リウマチ)・上 下肢機能障害
102	何時でも寄る事が出来る。	難病(リウマチ)・上 下肢機能障害
103	24 時間利用できるため助かる。	難病(パーキンソン)
104	24 時間営業は助かる。	難病(パーキンソン)
105	24 時間利用できる。	難病(パーキンソン)
106	24 時間利用でとても便利。	難病(パーキンソン)
107	24 時間営業だから、急に買いたいものがあつた場合、行ったら休みだったということがなく、安心して行ける。	難病(パーキンソン)
108	忘れた事があつても、夜遅くまで行けるので安心している。	難病(パーキンソン)
109	1年 24 時間、休むことなく開いているので、いざという時便利である。	難病(パーキンソン)
110	24 時間利用できるのでたすかります。	難病(パーキンソン)
111	24 時間の利用が良い。いつ行っても良いので。	難病(パーキンソン)
112	24 時間利用できることが一番助かります。	難病(パーキンソン)
113	24 時間サービスについて利用者側からすれば非常に良いサービスであるが、「我慢する」ことも重要ではないか。	難病(パーキンソン)
114	24 時間営業であり、深夜未明等でも必要品が購入できる。	難病(パーキンソン)・上下肢障害
115	24 時間利用できるのは大変便利、助かる。	難病(パーキンソン)・上下肢障害
116	良い。	難病(パーキンソン)・難聴

番号	回答	身体特性
117	いつでも行ける(午前 10 時前でも)。	難病(その他)
118	夜間も受け付けるので助かる。	高齢者
119	早朝でも深夜でも、普通の店が開いていない時に弁当や飲み物を買うことがきできるし、香典袋など急に必要となる時に帰るので助かります。	高齢者
120	夜遅くてもやってくれる。	高齢者
121	利用時間が幅広いため助かっている。	高齢者
122	24 時間利用できるため大変助かる。	高齢者
123	夜間、早朝の買い物に便利。	高齢者
124	いつでも利用でき非常に便利で助かります。	高齢者
125	24 時間利用できるのは便利です。	高齢者
126	朝晚いつでも利用できて助かる。	高齢者
127	年中無休で時間も長いので払込するのに助かる。	高齢者
128	朝早くから深夜までの営業は助かります。	高齢者
129	24 時間利用で助かる。	高齢者
130	24 時間利用出来る事。	高齢者
131	365 日 24 時間営業は非常に便利です。	その他・精神(気分障害)

#### 【ATM】

番号	回答	身体特性
1	ATM が 24 時間使えるのはありがたいです。	盲
2	ATM	難聴
3	単独での利用はまだないが(通訳介助者や家族との利用だが)、金融機関端末が利用できるコンビニが身近にあることは、一つの「安心」ですね。	盲ろう
4	ATM は県外でお金が必要な時に非常に助かった。	上下肢障害
5	銀行に行けない時助かる。	上下肢障害
6	時間外で利用できる点で助かる。	上下肢障害・高次脳機能障害
7	24 時間振込等利用できて助かります。銀行まで行かずに済みます。	難病(パーキンソン)
8	振込が無料で出来るのが助かります。	難病(パーキンソン)
9	ATM で利用する時、手数料がとられないのは大変助かる。ATM で振り込み作業ができるのがありがたい。	難病(パーキンソン)
10	近場で貯金を下ろせるので楽。	難病(パーキンソン)

番号	回答	身体特性
11	銀行と違い時間の制限がない。	高齢者
12	利用時間が銀行に比べて長い。	高齢者

### 【トイレ】

番号	回答	身体特性
1	トイレが入れるようになって助かります。	下肢障害
2	いつもトイレだけに行かせてもらって、すいません。	難病(パーキンソン)
3	トイレ使用に親切で、トイレのみのため入店しても止められたことはない。	難病(パーキンソン)・上下肢障害

### 【公共料金や料金代行等の支払い】

番号	回答	身体特性
1	公共料金の支払いができるため時間を選ばず行けてよい	盲
2	通信販売の代金を時間に縛られず支払うことができる。	盲
3	税金など公共料金がいつでも支払われるので良い。	弱視
4	大型ごみのクーポン券・料金収納代行→銀行みたいに並ぶ必要がないので。	ろう
5	振込用紙をどこでもコンビニで手続きができるので、便利です。	ろう
6	通販の支払いにコンビニが利用できるので、土日関係なく支払できるので助かる。	上下肢障害・腎障害
7	振込が出来ること。	難病(リウマチ)
8	代金払込、通販。	難病(パーキンソン)
9	料金収納代行が一般化しており公共料金等の支払い時、助かっています。	難病(パーキンソン)
10	公共料金の支払いができる(いつでも)。	高齢者
11	料金収納代行は 24 時間利用できるので助かります。	高齢者

### 【クレジットカード、電子マネーでの支払い】

番号	回答	身体特性
1	私がよく利用するコンビニはクレジットカード、電子マネーで決済できるため、小銭を持たなくてよいので大変助かる。特に小銭は細かくなると清算に時間がかかってしまうため、とても役立っている。	盲
2	まだクレジットカードを使うのに少し不安がありますので、ネット通販などでのコンビニ支払いができるのが便利です。	盲
3	マネーカード	盲
4	電子マネーが使えるようになってから、おさいふケータイで精算ができることで小銭を用意しなくてよくなった。	ろう

番号	回答	身体特性
5	支払の際にコンビニほとんどが電子マネー支払可能なので手間がかからず便利。	ろう
6	電子マネーを利用できるのは便利。聞こえないので、小銭が溜まりがちであるが、その煩わしさが軽減。また、公共料金の支払いがレジでできるのも便利。順番待ち(呼び出し)がなく、手続きが簡易で気楽にできる。	難聴
7	電子マネーが使えるようになってから、おさいふケータイで精算ができることで小銭を用意しなくてよくなった。	上肢障害
8	クレジットカードや、お財布ケータイなどの電子決済が利用できる。	上下肢障害

### 【商品(種類)】

番号	回答	身体特性
1	いつものほしいものがすぐには買える。	盲
2	商品が新しい、新鮮でよい。	盲
3	新製品が早く出るので、楽しい。	盲
4	通常は、晴眼者の妻と一緒に行くので困らないが、一人で行く時は、レジで、購入したい物を言えば、気軽に、対応してくれて、種類や内容量、値段など、多種類の物が有れば、しっかりと説明してくれるので、助かる。妻と行く時も、コピーや、切手の購入、等が、24時間利用できて助かる。	盲
5	食料品から日用品、切手等まで、ちょっと必要なものがそろっていて、いつでも買えて便利。	弱視
6	夜中に夫が熱を出した時に、ポカリスエットを買いに行くことができて、本当に助かった。	弱視
7	香典袋を買い忘れたことに夜10時頃気が付き、あわててちかくのコンビニに走った。礼を欠くことなく参列することができた。	弱視
8	旅行先でBBクリームを忘れてきたことに気づき、あわててコンビニで買った。見苦しくなく旅行できて助かった。	弱視
9	海外のコンビニでは、その国で人気のある飲み物やカップめんが売っているので、お土産の参考になって便利。	弱視
10	近年は価格もスーパーと変わらなくなり、通常の買い物で訪れ易くなった。また、単身生活になってから寄る頻度が増えた。	弱視・難聴・うつ病
11	子供の塾の後に小腹がすいた時、甘いものが食べたい時、急に必要な物があつた時など、夜遅くまで営業していると、すぐに行けるのは嬉しい。	ろう
12	ビデオテープ、メモリカードとかも置いてあるので助かる。少なくな	ろう

番号	回答	身体特性
	った電気店、カメラ店へ行かなくて済む。	
13	4年前、家の前にスーパーマーケットが開店してコンビニエンスストアの利用が減った。 でも、買いたいものがスーパーで「売り切れや置いていない商品」をコンビニで買えるので助かります。	盲ろう
14	最近バラエティーに富み使いやすい。	下肢障害
15	飲料や食品だけでなく、日用品も購入出来ること。	下肢障害
16	ほどほどに商品があるのがいい。	上下肢障害
17	野菜を売っているコンビニは、一人暮らしには助かります。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
18	良く使用する日用品の種類も豊富で買物に便利。	難病(パーキンソン)
19	好きな物の品数が多く良い。	難病(パーキンソン)・下肢障害
20	高齢者になると分量が多くて無駄になる買い物が出てきます。特に食物が少量でも買えるのはありがたいです。最近では単身者向けだけでなく高齢者にとっても買い易い分量や品ぞろえが増えていて、良い事です。	高齢者
21	いつでも色々な商品が買える。	高齢者
22	ちょっとした買い物が手軽に出来て便利。	高齢者
23	最近少量パック(食品等)が多くなり。	高齢者
24	近所にコンビニエンスストアがあるので何か買い物をしたい時に便利です。	高齢者
25	食品から日用品等品ぞろえが多く、ちょっとしたものはあるので、専門店に行かず助かる。	高齢者
26	1人分の食材の種類が豊富においてあり、近くにあって利用しやすい。	その他

#### 【その他】

番号	回答	身体特性
1	自動販売機を利用せずにタバコが購入できる。	盲
2	以前、独り暮らししていたときに不在表の連絡先や伝票番号を見てもらったことがあるが、とっても助かった。	盲
3	メール便をよく使う。書類であれば安く送れるので便利。	盲
4	店舗が随所にあり、いつでもどこでも利用できて便利です。	盲
5	一部ですが、高速バスのチケットが購入できるのが便利です。	盲
6	ペットボトル、缶を捨てられるところ。	盲
7	商品を購入しなくても、気軽にトイレを利用できる。	盲

番号	回答	身体特性
8	人的サービスが行き届いて視覚障害者にはとても助かる。	盲
9	しょっちゅう行くわけではありませんが、何かの時には、便利だと思えます。	盲
10	家のすぐ近くにあり、一人で行ける。	盲
11	コンビニと地域の交流スペースや、Wi-Fiを完備したコンビニを利用したことがあります。とても便利で地域の貢献にもなる素晴らしいアイデアだと、感心しました。	弱視
12	(自身の)緊急時に必要な日用品が手に入ること。	弱視
13	明るいので目印になる。	弱視
14	最後にコンビニは店の広さも手ごろで店員さんがよく声をかけてくれたりほぼレジ付近にはどなたかおられるので質問やお尋ねも手軽に出来るので良い。それとスーパーやデパートより接客についてはコンビニの方が良いと思います。	弱視
15	バスの時間待ちなどの時、冷たい飲み物や暖かい飲み物が欲しいときに寄ります。皆の欲しいものを教えてくれます。時には端のほうで涼や暖をとらせてももらえます。どのお客さまからもいやな態度は受けず、上手に避けてくださってる感じです。お総菜が欲しい方にもお店の方がよく説明してくれました。	弱視
16	店頭プリンタ印刷。会議や打合せの時に近くのコンビニで印刷できるので便利。	ろう
17	カードのポイントサービス。小銭がなかった時に買い物ができて便利。	ろう
18	急な宿泊時にコンタクトレンズの保存液はよく購入するので助かる。	ろう
19	切手やATMなど、郵便局や銀行の業務時間外でも利用・買い物できるのは忙しい時に助かります。	ろう
20	汽車(終電)で乗り遅れた時に、タクシーに注文する電話。	ろう
21	コピー機が設置されているので、いつでも使いたい時に利用しています。	難聴
22	私ではないが、近所の高齢者が緊急電話ができないのでコンビニから電話してもらった。	難聴
23	利用している店舗とは、顔なじみになっており、何かあった時はかけこんで助けてもらえそうです。	難聴
24	どこにでもあるのも便利。	盲ろう
25	自宅に近いので助かっている。	盲ろう
26	ほとんど必要品に対応できるので緊急時には便利。家が近いので車いすでは便利。	下肢障害

番号	回答	身体特性
27	郵便局に行かなくても切手を買えるので助かる。	上下肢障害
28	クリーニング。	上下肢障害
29	店内飲食コーナーがあり手軽に利用できて便利です。チケット受け取りサービスの利用が便利です。	上下肢障害
30	FAX やコピー、ATM など一回で済む事。	上下肢障害
31	支払いが簡単にレジで行えるので助かる。	難病(リウマチ)
32	航空チケットの購入が時間が 24 時間なので、いつでも(時間を気にせず)行けて助かる。	難病(リウマチ)
33	Wi-Fi を利用できて便利、安い(無料)。	難病(リウマチ)・下肢機能障害
34	コンビニは車でちょっと走ると「ある」という具合に数が多く、又気軽に入れる印象が強いので、「あって当たり前で特にわくわくするところではないが、親しみを感じつつ必要な時に自由に入れるところ」です。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
35	少量でも気軽に買うことが出来る。単身者にはすごく便利。	難病(リウマチ)・上下肢機能障害
36	コピーよく利用。枚数の多い時早い。カラーコピーなど頼る。	難病(リウマチ)・上下肢障害
37	老人には階段のないコンビニを利用させてもらう。	難病(パーキンソン)
38	ポストがあること、ATM があること、コピーができること。	難病(パーキンソン)
39	短い時間で買いやすい。	難病(パーキンソン)・上下肢障害・言語障害
40	時間の長いドライブで、コンビニのトイレを使用できるのは、有難いことです。	高齢者
41	写真のプリントが手軽にできる。	高齢者
42	住民票の受け取り。一番近い所にある。	高齢者
43	近くにある。	高齢者

## 18. アンケート調査票

## コンビニエンスストア利用して良かったことに関する アンケート調査の御願い

共用品推進機構では、これまでに多くの障害者団体にご協力いただき、日常生活における不便さ調査を、行ってきました。調査により明らかになった不便さは、報告書にしてまとめ、関係企業・業界団体に配布したこともあり、より多くの人が使える製品や利用しやすいサービスが増えてきました。また、それらの製品を作る時の工夫は、日本工業規格(JIS)となり、更には日本発の国際規格にもなっています。

「不便さ調査」から始まったこの一連の流れは、今まで不便だった点を解決するには大変有効でしたが、更に使い勝手の良い製品やサービスを作りだしていくためには、不便さを指摘するだけでなく、「良いモノ」や「良いコト」の情報を利用者及び提供者で共有することがその突破口になると考えました。

そこで昨年は、「2020年東京オリンピック・パラリンピック」が開催されることもあり、複数の異なる障害者団体、高齢者機関、並びに関係業界、関係省庁の方々と相談し「旅行」をテーマに、「良かったこと調査」を実施致しました。

250名を越える各障害のある人をはじめ高齢の皆様にも多くご回答を頂き、「交通機関」、「宿泊施設(ホテル・旅館)」、「レストラン・食事処」等に関する人的配慮や設備等における良い面を沢山伺うことができました。

回答いただいた調査結果は、関係する機関に広く提供しております。交通機関の関係からは、「バリアフリーに配慮することは当たり前のことと分かっているが、改めて沢山良い事を伺うと、もっとやる気がでる」や、「回答結果を受けて、よりサービスの充実に努める意欲が出てきた」等のコメントも頂いています。

この「良かった事調査」を横断的に行うことで、プラス面からのアプローチが出来ることが分かり、プラス調査によって得られる結果の大きさを感じました。

本年は、年齢の高低、障害の有無に関わりなく多くの人が利用されている「コンビニエンスストアに関する良かった事調査」を行い、皆さま方の声を関係者の方々にお届けしていきたいと思っております。

皆様にはお手数をおかけしますが、別紙の通りアンケート用紙と回答票をご送付させていただきますので、該当する質問に自由にご回答を頂けると幸いです。

この度の調査結果は報告書としてまとめ、関係各所に周知すると共に、これから10年先までのバリアフリー化を考慮し、良いことを伸ばしていく活動の推進を行いたいと思っております。

最後に、ご記入後のアンケートは勝手ながら平成26年12月25日(木)までにデータで送信いただければ幸いです。

\*なお本調査以外の目的で個人情報を使用することはなく、知りえた内容は個人が特定できない形で報告書にまとめ、広く活用させていただきますことご容赦下さい。

平成26年11月吉日 公益財団法人共用品推進機構 事務局

(旅行に関する良かった事の調査結果は、共用品推進機構のウェブサイトで一般公開中です。)

[http://www.kyoyohin.org/ja/research/report\\_goodtravel.php](http://www.kyoyohin.org/ja/research/report_goodtravel.php)

(ご回答締切：平成 26 年 12 月 25 日(木))

## 「コンビニエンスストアに関する良かったことアンケート」調査表

### 【共通項目質問事項】

以下、該当する番号に○をつけて下さい。その他、記載の仕方（数字等）など該当する項目がない場合は、その他の欄に自由記述をお願いいたします。

1. 性別をお伺いします。

(1) 男性、(2) 女性

2. 年齢をお伺いします。数字でお答えください。

( ) 代

3. 居住地（都道府県）をご記載ください。

4. 職業をお伺いします。

(1) 会社員、(2) 自営業、(3) 公務員、(4) 団体職員、(5) 学生、  
(6) その他 ( )

5. 障害の有無をお伺いします。

5-1. (1) あり、(2) なし

5-2. 有りの場合は該当する番号に○をつけて下さい。

(1) 盲、(2) 弱視、(3) ろう、(4) 難聴、(5) 盲ろう、(6) 上肢障害、  
(7) 下肢障害、(8) 上両肢障害、(9) 上下肢障害、(10) 言語障害、(11) 失語症、  
(12) 難病（リウマチ、パーキンソン病、その他 ( )）、(13) 障害はない、  
(14) その他 ( )

5-3. 障害者等級を教えてください。

障害者手帳 ( ) 級

6-1. 同居の有無をお伺いします。

(1) あり、(2) なし

6-2. (1) ありの場合は該当する番号に○をつけて下さい。

(1) 親、(2) 配偶者、(3) 子ども、(4) その他 ( )

7. 使用している補助具、福祉用具、手話通訳等（種別や詳細）についてお伺いします。  
該当する項目に○をつけて下さい。

- (1) 電動車いす (2) 手動車いす (3) 白杖 (4) 杖 (ステッキ)
- (5) 手話通訳 (6) 要約筆記 (7) 補聴器 (8) 補助犬 (盲導犬・聴導犬・介助犬)
- (9) その他 ( )

8-1. コンビニエンスストアはどの程度利用されますか。一番近い番号に一つ○をつけて下さい。

- (1) 毎日、(2) 一週間に2、3日程度、(3) 一週間に一度程度、
- (4) 2週間に一度程度、(5) 一カ月に一度程度、(7) ほとんど利用しない、
- (8) 利用しない、(9) その他
- (7) と (8) で利用しない理由は何ですか？

8-2. コンビニエンスストアにはどなたと行きますか。番号に○をつけて下さい。複数回答でも可です。

- (1) 一人で行くことが多い、(2) 家族と利用することが多い、(3) 友人と利用することが多い、(4) ガイド、通訳者と利用することが多い、(5) その他

8-3. よく利用するコンビニエンスストアは何軒ありますか。数字をご記載下さい。

( ) 店舗

8-4. 利用する主な目的は何ですか？番号に○をつけて下さい。複数回答でも可です。

- (1) 食品や飲料を購入する、(2) 日用品を購入する、(3) ATM を利用する、
- (4) 情報端末機やチケットサービスを利用する、(5) マルチコピー機を利用する、
- (6) ファックスを利用する、(7) コーヒーマシンを利用する、
- (8) トイレを利用する、(9) 宅配便を利用する、(10) 切手やはがき等を購入する、
- (11) 料金収納代行 (電気・ガス料金、通信販売代金等の支払い) を利用する、
- (12) 行政サービス代行 (住民票や印鑑証明の発行) を利用する、
- (13) 医薬品を購入する、(14) その他

## 【コンビニエンスストアについての質問事項】

あなたがコンビニエンスストアで経験した良い事についてお伺いします。

このアンケートは自由記述でお書きください。

各設問の欄に、「誰が」、「どこで」、「いつ」、「何が」、「どのように良かったか」を、お分かりになる範囲でお答えください。

1. あなたが利用したコンビニエンスストアで良かった「人的対応」を教えてください。  
(回答例:私がいいつも利用するコンビニエンスストアでは、私のことを覚えていてくださり、入店するとひと声かけてくれるので助かります。)

入口での誘導

( )

店内での誘導

( )

店内での説明

( )

レジでの支払いの際

( )

その他

( )

2. あなたが利用したコンビニエンスストアで良かった設備がありましたら、どんな設備で、どのように良かったかを具体的に教えてください。

(回答例:コンビニエンスストアの棚に陳列している商品の場所が大きく変わることがないので、迷わず買いたい物の場所に行けて買いやすいです。)

出入り口のドア

( )

棚

( )

通路

( )

表示

( )

トイレ

( )

カウンター

( )

マルチコピー機 (複合機)

( )

ATM

- ( )
- コーヒーマシン
- ( )
- 駐車場
- ( )
- 店舗の看板
- ( )
- 公衆電話
- ( )
- ファックス
- ( )
- その他
- ( )

3. あなたが利用したコンビニエンスストアのサービス機能で良かったものを教えてください。

(回答例：24時間利用できるため大変助かる。)

- 宅配サービス
- ( )
- 書籍(本)受取りサービス
- ( )
- ファックス
- ( )
- 利用時間
- ( )
- その他
- ( )

アンケート調査票で不明な点がございましたら、お手数ですが、下記担当者までご連絡下さいますようお願い申し上げます。またお問い合わせの際は、「コンビニエンスストアに関する良かったことアンケート調査の件」と一言添えて頂けると助かります。どうぞよろしくお願いいたします。

(連絡先)

(公財) 共用品推進機構 事務局 担当 森川美和・星川安之

〒101-0064 東京都千代田区猿樂町二丁目5番4号

電話：03-5280-0020 / ファックス：03-5280-2373

メール：[morikawa@kyoyohin.org](mailto:morikawa@kyoyohin.org) (森川) [hoshikawa@kyoyohin.org](mailto:hoshikawa@kyoyohin.org) (星川)

■ 本件についてのお問合せ

『コンビニエンスストアに関する良かった事調査報告書』

〒101-0064 東京都千代田区猿樂町2-5-4

発行:公益財団法人共用品推進機構

電話:03-5280-0020/ファックス:03-5280-2373